**ABSTRAK**

Laporan Akhir ini berjudul **Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bondowoso Kabupaten Bondowoso Provinsi Jawa Timur.** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kompetensi aparatur dalam hal melaksanakan proses pelayanan publik yang berkualitas oleh Kecamatan Bondowoso sesuai dengan perspektif teoritis maupun perspektif normatif.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menjelaskan keadaan objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan cara wawancara, observasi ,dan dokumentasi. Sementara itu untuk teknik analisis data penulis menggunakan teknik triangulasi.

Kompetensi aparatur dalam prespektif normatif pelaksanaan Aparatur pemerintah di Kecamatan Bondowoso belum seluruhnya memiliki kompetensi yang sesuai pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 69 ayat (3) mengenai kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi sosial kultural. Begitu juga dalam prespektif teoritis, dimana penulis menggunakan teori Spencer bahwa kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, konsep diri, ciri diri, dan motif. Faktor penghambat peningkatan kompetensi aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Bondowoso adalah kualitas sumberdaya aparatur yang tersedia di kecamatan belum memadai, anggaran pelaksanaan pelatihan bagi aparatur kurang mencukupi, kurangnya motivasi aparatur untuk terus mengembangkan diri sendiri, dan tingkat disiplin aparatur kecamatan yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Upaya Kecamatan Bondowoso dalam rangka meningkatkan kompetensi aparatur yaitu mendorong aparatur untuk melanjutkan pendidikan baik formal maupun nonformal, penambahan aparatur yang berkompetensi, pembinaan disiplin aparatur, mengusulkan penambahan aparatur yang lebih berkompeten, menambah anggaran untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dan untuk pengadaan sarana dan prasarana, menerapkan sistem *reward and punishment,* menghidupkan kembali apel pagi dan sore guna memberikan motivasi, dan camat sebagai pimpinan harus mampu meningkatkan kemampuan aparaturnya.

Kata kunci : Kompetensi, aparatur, kualitas pelayanan

***ABSTRACT***

*This Final Report entitled* ***“Competence Apparatus In Improving the Quality of Public Service in District Bondowoso Bondowoso East Java Province”.*** *This study was conducted to determine the extent of apparatus competence in terms of implementing quality public service process by District Bondowoso in accordance with theoretical perspectives and normative perspectives.*

*This research was conducted by using descriptive method with inductive approach in explaining the state of the object of research in accordance with the facts in the field. Data collection techniques are done by interview, observation, and documentation. Meanwhile, for data analysis technique writer use triangulation technique.*

*The competence of the apparatus in the normative perspective of government apparatus implementation in Bondowoso sub-district has not fully competent in Law Number 5 Year 2014 article 69 paragraph (3) regarding technical competence, managerial competence, and cultural social competence. So also in theoretical perspective, where the authors use Spencer's theory that competence includes knowledge, skills, self-concept, self-character, and motive. Factors inhibiting the increase of competence of government apparatus in public service in Bondowoso Sub-district is the quality of apparatus resource available in sub-district is not sufficient, the budget of training implementation for the apparatus is insufficient, lack of apparatus motivation to keep developing self, and the level of discipline of kecamatan apparatus not yet compatible with expected. The effort of Bondowoso Sub-district in order to increase the competence of apparatus is to encourage the apparatus to continue the formal and non formal education, the addition of competent apparatus, the guidance of the apparatus discipline, to propose the addition of more competent apparatus, to increase the budget for the implementation of education and training and for the provision of facilities and infrastructure, reward and punishment system, revive the morning and afternoon apples to provide motivation, and the sub-district leader should be able to improve the ability of his apparatus.*

*Keywords: Competence, apparatus, service quality*