

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di Kementerian Agama Kota Bandung. Pendidikan dan pelatihan berfungsi untuk meningkatkan kompetensi pegawai, memperkuat profesionalisme, serta menghasilkan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun program pelatihan dan pendidikan telah dilaksanakan dengan baik, masih terdapat tantangan dalam hal penerapan teknologi baru, khususnya di kalangan pegawai senior. Pelatihan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), seperti penggunaan sistem e-kinerja, telah terbukti meningkatkan efisiensi kerja pegawai, namun perlu ada pendampingan lanjutan untuk memastikan adopsi teknologi yang lebih merata di seluruh lapisan pegawai. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelatihan melalui program lanjutan dan pendampingan khusus.

Kata Kunci: *Pendidikan, Pelayanan Pegawai, Pelatihan, Teknologi Informasi*

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of education and training in improving the quality of employee services at the Ministry of Religious Affairs in Bandung City. Education and training serve to enhance employee competencies, strengthen professionalism, and deliver more efficient and responsive public services. This research adopts a qualitative approach using a case study method. Data collection was conducted through in-depth interviews, observations, and document studies. The findings indicate that while the training and education programs have been implemented effectively, challenges remain in terms of the application of new technologies, particularly among senior employees. Training based on Information and Communication Technology (ICT), such as the use of e-performance systems, has proven to enhance employee efficiency; however, further guidance is needed to ensure a more widespread adoption of technology across all employee levels. This study provides recommendations to improve training effectiveness through follow-up programs and specialized mentoring.

Keywords: *Education, Employee Services, Training, Information Technology,*