



## Pengaruh Implementasi *Core Value* Aparatur Sipil Negara terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Padalarang

Rahmat Kurniawan<sup>1\*</sup>, Lukman Munawar Fauzi<sup>2</sup>, Dahly Sukmapryandhika<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

<sup>2,3</sup> Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

Korespondensi penulis : [ssss@pitt.edu](mailto:ssss@pitt.edu)\*

*Abstract . This study aims to examine the effect of ASN Core Value implementation on the quality of public services in Padalarang District, West Bandung Regency. Through a quantitative descriptive approach and linear regression analysis, this study evaluates the relationship between the implementation of ASN Core Values, known by the acronym BerAKHLAK (Service-Oriented, Accountable, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive, and Collaborative), with the quality of public services. The results of the study indicate that there is a significant and positive relationship between the implementation of ASN Core Values and improving the quality of public services. The regression coefficient of 0.457 and the correlation value of 0.613 indicate that the implementation of BerAKHLAK values can significantly improve the quality of public services.*

**Keywords:** ASN Core Values, BerAKHLAK, Quality Of Public Services

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh implementasi Core Value ASN terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat. Melalui pendekatan deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linear, penelitian ini mengevaluasi hubungan antara penerapan Core Value ASN, yang dikenal dengan akronim BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), dengan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara penerapan Core Value ASN dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Koefisien regresi sebesar 0.457 dan nilai korelasi sebesar 0.613 mengindikasikan bahwa penerapan nilai-nilai BerAKHLAK mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan.

**Kata kunci:** Core Value ASN, BerAKHLAK, Kualitas Pelayanan Publik

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap kebutuhan publik merupakan salah satu tugas utama Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik. ASN sebagai pelayan publik diharapkan dapat memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat secara efektif dan efisien. Pelayanan merupakan kegiatan untuk menawarkan kepuasan baik dalam bentuk produk atau fisik (Kotler & Keller, 2006). Dalam pelayanan, dalam konteks pelayanan publik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat merupakan tujuan utama (Gilman & Lewis, 1996; Hardiansyah, 2018; Kurniawan, 2005). Untuk mencapai kepuasan publik, pelayanan publik berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang baik adalah yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan berkualitas, serta dilakukan dengan integritas dan akuntabilitas tinggi.

Kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui berbagai dimensi, termasuk wujud fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Hardiansyah, 2018). Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan mendorong pemerintah untuk memperkenalkan core values ASN melalui Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021. Nilai-nilai yang dikenal dengan akronim BerAKHLAK ini meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Penerapan nilai-nilai ini bertujuan untuk memperbaiki budaya kerja ASN dan, pada akhirnya, meningkatkan kualitas pelayanan publik di seluruh Indonesia.

Sebagai bagian dari upaya tersebut, Kecamatan Padalarang, yang merupakan salah satu lembaga pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat, telah mulai menerapkan core values ASN dalam budaya kerjanya. Namun, meskipun nilai-nilai BerAKHLAK telah diimplementasikan, observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan terkait efisiensi dan kedisiplinan dalam pelayanan publik di kecamatan tersebut. Permasalahan ini tidak hanya menghambat efektivitas layanan, tetapi juga berpotensi mengurangi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana nilai-nilai core value ASN diimplementasikan dalam budaya kerja ASN di Kecamatan Padalarang dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan menganalisis penerapan nilai-nilai ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang efektivitas implementasi core values ASN dalam meningkatkan pelayanan publik, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang masih ada dalam proses implementasinya. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada upaya perbaikan pelayanan publik, tidak hanya di Kecamatan Padalarang, tetapi juga di lembaga-lembaga pelayanan publik lainnya.

## **2. METODE**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi core value ASN terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padalarang. Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel pada implementasi core value dengan variabel kualitas pelayanan publik. Dua variabel tersebut adalah data pada variabel core value sebagai variabel X dan data kualitas pelayanan sebagai variabel Y. Untuk mengetahui hasil berdasarkan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear. Analisis regresi linear merupakan jenis analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar dua

variabel (Sugiyono, 2013). Analisis regresi linear pada penelitian ini dihitung menggunakan aplikasi pengolahan data SPSS.

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer melalui kuisioner tertutup dengan pertanyaan menggunakan skala likert. Masyarakat kecamatan Padalarang yang pernah melakukan atau sedang mengurus hal-hal terkait pelayanan publik di kecamatan Padalarang menjadi responden yang akan mengisi kuisioner sebagai sumber data utama penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah masyarakat pemohon layanan publik di kecamatan Padalarang yaitu dengan jumlah sekitar 50 orang per hari. Melalui rumus Slovin (Sugiyono, 2013), data dengan jumlah sampel sebanyak 33 orang diambil untuk mewakili 50 orang dengan menggunakan nilai tingkat kesalahan sebanyak 10%.

Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas dan terikat. Variabel bebas adalah Core Value ASN (X) dan variabel terikat adalah pelayanan publik (Y). Pada variabel X, teori core value ASN yang dicanangkan oleh Pemerintah melalui KemenPAN RB tahun 2021 digunakan untuk mengukur bagaimana nilai-nilai ASN diterapkan dalam pelayan publik di Kecamatan Padalarang. Terdapat 6 dimensi diantaranya Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Sementara itu variabel Y yaitu pelayanan publik diukur melalui 5 dimensi yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) (Hardiansyah, 2011). Pertanyaan penelitian pada kuisioner ini berjumlah sebanyak 49 buah pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5 (Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju). Jumlah pertanyaan ditentukan dari jumlah indikator pada masing-masing variabel yang dipaparkan melalui Tabel 1.

**Tabel 1. Pertanyaan penelitian**

Variabel	Dimensi	Jumlah item pertanyaan
Core value ASN (X)	Berorientasi pelayanan	6
	Akuntabel	5
	Kompeten	3
	Harmonis	3
	Loyal	2
	Adaptif	3
	Kolaboratif	4
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Berwujud	6
	Handal	4
	Responsif	6
	Menjamin	2
	Empati	5

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang ditampilkan dalam Tabel 1, diperoleh persamaan regresi yang menggambarkan hubungan antara variabel independen Core Value ASN (X) dan variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik (Y). Persamaan regresi yang terbentuk adalah  $Y=45.584+0.457X$ . Nilai konstanta sebesar 45.584 menunjukkan bahwa ketika Core Value ASN (X) bernilai nol, kualitas pelayanan publik (Y) akan berada pada angka 45.584. Koefisien regresi Core Value ASN (X) sebesar 0.457 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam penerapan Core Value ASN akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0.457 unit.

Koefisien sebesar 0.613 menunjukkan kekuatan hubungan positif yang cukup kuat antara Core Value ASN dan kualitas pelayanan publik. Nilai t-hitung sebesar 4.458 dengan signifikansi di bawah 0.001 mengindikasikan bahwa pengaruh Core Value ASN terhadap kualitas pelayanan publik adalah signifikan pada tingkat kepercayaan 90%. Dengan kata lain, penerapan Core Value ASN secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Interval kepercayaan 90% untuk koefisien regresi Core Value ASN adalah antara 0.284 hingga 0.631, yang menegaskan bahwa peningkatan dalam Core Value ASN memiliki dampak positif yang konsisten terhadap kualitas pelayanan publik dalam rentang ini.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	90.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	45.584	10.809		4.217	<.001	27.291	63.877
	Core Value ASN (X)	.457	.103	.613	4.458	<.001	.284	.631

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan Publik (Y)

**Gambar 1.** Hasil uji regresi linear

Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan Core Value ASN, seperti Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Implikasi dari hasil ini adalah bahwa pemerintah perlu terus memperkuat implementasi Core Value ASN melalui pelatihan dan penilaian berkala, memastikan bahwa setiap ASN memahami dan menerapkan nilai-nilai ini dalam tugas sehari-hari mereka. Selain itu, monitoring dan evaluasi secara teratur diperlukan untuk menilai efektivitas penerapan Core Value ASN dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Upaya ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh implementasi Core Value ASN terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padalarang, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan nilai-nilai Core Value ASN dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Analisis regresi linear menunjukkan bahwa Core Value ASN memiliki pengaruh positif yang cukup kuat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diindikasikan oleh koefisien regresi sebesar 0.457 dan nilai korelasi sebesar 0.613. Hal ini berarti, setiap peningkatan dalam penerapan Core Value ASN akan secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai BerAKHLAK—yang mencakup Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif—berperan penting dalam memperbaiki budaya kerja ASN dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Hasil analisis data menunjukkan bahwa implementasi nilai-nilai ini mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas layanan publik, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih optimal, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah dan seluruh ASN dalam menerapkan Core Value ASN secara konsisten dan berkelanjutan. Upaya ini perlu didukung dengan pelatihan, monitoring, dan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap ASN memahami dan menerapkan nilai-nilai tersebut dalam setiap aspek tugas mereka. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang, serta di berbagai lembaga publik lainnya, dapat terus ditingkatkan demi kesejahteraan masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gilman, S. C., & Lewis, C. W. (1996). Public service ethics: A global dialogue. *Public Administration Review*, 56(6), 517. <https://doi.org/10.2307/977250>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management (12th ed.)*. Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D (19th ed.)*. Alfabeta.