

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN**
J A K A R T A

***CORE VALUES* BERAKHLAK SEBAGAI PENGGERAK
PELAYANAN PUBLIK PADA SUKU DINAS LINGKUNGAN
HIDUP KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA**

Disusun Oleh:

Nama : Athia Salma
NPM : 2220011013
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026



***CORE VALUES* BERAKHLAK SEBAGAI PENGGERAK PELAYANAN
PUBLIK PADA SUKU DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA UTARA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan**

Oleh

Nama : Athia Salma
Npm : 2220011013
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : MSDMA

**PROPOSAL SKRIPSI
PROGRAM SARANA TERAPAN
POLITEKNIK STIALAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM SARJANA TERAPAN POLITEKNIK
STIA LAN JAKARTA**

Disusun Oleh:

Nama : Athia Salma
NPM : 2220011013
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Judul : *Core Values* BerAKHLAK Pelayanan Publik pada Suku
Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M.

NIP. 19850315201801

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIALAN Jakarta pada 27 Juli 2026

Ketua Merangkap Anggota


(Gailuh Pancawati, S.Sos., M.Si.)

Sekretaris merangkap Anggota



(Dr. Achmad Djatmiko, MA.)

Anggota



(Porman Lumban Gaol , S.Si.,M.M.)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Athia Salma

NPM : 2220011013

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul ***Core Values Berakhlak Sebagai Penggerak Pelayanan Publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara*** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat untuk dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 30 Juni 2026



(Athia Salma)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufik, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Core Value BerAKHLAK sebagai Penggerak Pelayanan Publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara”** dengan baik dan lancar. Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Porman Lumban Gaol selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta pendampingan secara berkelanjutan sejak tahap persiapan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak, ibu, dan seluruh keluarga peneliti yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta kasih sayang yang tiada henti selama peneliti menempuh perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Para pegawai Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta bimbingan kepada peneliti selama melaksanakan kegiatan pra-penelitian hingga penelitian.
4. Seluruh jajaran dosen dan tenaga pendidik Politeknik STIA LAN Jakarta yang turut membantu selama proses perkuliahan serta pengurusan administrasi akademik.
5. Tengku Alya Shiva Afrilila Agustiaz, sebagai sahabat yang telah kebersamaan peneliti sejak masa sekolah dan selalu memberikan dukungan, semangat, serta motivasi dalam setiap proses yang dijalani.
6. Dava Kayla Raihan Lutfi, Suci Risma Pratiwi, dan Nada Shatara Maritza, sebagai sahabat terdekat selama masa perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman selama proses penyusunan skripsi.

7. Evelyn Tirza Prastika, sebagai kakak tingkat sekaligus teman dekat yang senantiasa memberikan arahan, masukan, motivasi, dan berbagai pengalaman yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, peneliti terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Jakarta, 30 Juni 2026

Athia Salma

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, pemerintah menetapkan *Core Values* BerAKHLAK sebagai nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diharapkan mampu membentuk budaya kerja berorientasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Core Values* BerAKHLAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan telaah dokumen. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kedudukan, tugas, pengalaman, dan keterlibatan dalam implementasi *Core Values* BerAKHLAK serta penyelenggaraan pelayanan publik. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Core Values* BerAKHLAK secara umum telah berjalan dengan baik dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek *tangible*, *assurance*, dan *empathy* telah terlaksana dengan baik, sedangkan aspek *reliability* dan *responsiveness* masih menghadapi kendala berupa tingginya volume pengaduan masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, serta keterbatasan armada operasional yang memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas operasional, pengembangan kompetensi ASN yang lebih kontekstual, serta optimalisasi pengelolaan sumber daya guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Core Values* BerAKHLAK, Aparatur Sipil Negara, kualitas pelayanan publik, SERVQUAL, pelayanan publik.

ABSTRACT

Quality public service is one of the key indicators of successful public governance. To achieve professional public service, the Indonesian Government established the BerAKHLAK Core Values as the fundamental values for Civil Servants (ASN) to foster a service-oriented work culture. This study aims to analyze the implementation of the BerAKHLAK Core Values in improving public service quality at the North Jakarta Environmental Agency and to identify the challenges encountered during its implementation. This study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews and document analysis. Informants were selected using purposive sampling based on their positions, duties, experience, and involvement in implementing the BerAKHLAK Core Values and delivering public services. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that the implementation of the BerAKHLAK Core Values has generally been effective. The values of Service-Oriented, Accountable, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive, and Collaborative have been integrated into employees' daily work and contributed to improving public service quality. Based on the SERVQUAL dimensions, the aspects of tangibles, assurance, and empathy were implemented well. However, challenges remain in reliability and responsiveness due to the high volume of public complaints, limited human resources, and insufficient operational vehicles, affecting the timeliness of complaint resolution. Therefore, strengthening operational capacity, contextual competency development, and optimizing resource management are essential to support sustainable improvements in public service quality.

Keywords: *BerAKHLAK Core Values, Civil Servants, public service quality, SERVQUAL, public service.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Kebijakan	11
B. Tinjauan Teori	15
C. Penelitian Terdahulu.....	34
D. Konsep Kunci.....	37
E. Kerangka Berpikir.....	39
BAB III	42
METODOLOGI PENELITIAN.....	42

A. Metode Penelitian.....	42
B. Teknik Pengumpulan Data	43
C. Instrumen Penelitian.....	47
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	49
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN.....	52
BAB V.....	122
PENUTUP.....	122
LAMPIRAN.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	126

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Opini Penilaian Maladministrasi Pelayanan PublikTingkat Pemerintah Kota.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Key Informant Penelian	44

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Logo BerAKHLAK.....	3
Gambar 1. 3 Dashboard Cepat Respon Masyarakat (CRM) Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2025	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.....	55
Gambar 4.2 Pemecahan Masalah Relevansi Kompetensi	115
Gambar 4 3 Pemecahan Masalah Adaptasi Teknologi	117
Gambar 4.4 Pemecahan Masalah Keandalan Ketepatan Waktu Layanan.....	118
Gambar 4.5 Pemecahan Masalah Efektifitas Ketanggapan Layanan.....	120

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	131
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	133
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	147
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	149
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian	150
Lampiran 6 Surat Bebas Plagiarisme	151
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	152

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif secara adil, transparan, dan akuntabel (Hidayatullah et al., 2024). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan merupakan hak setiap warga negara yang harus dipenuhi secara transparan, akuntabel, dan berkualitas. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 juga mengatur standar pelayanan publik meliputi prosedur, waktu, biaya, dan mekanisme pengaduan. Seiring dengan perkembangan reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi kebutuhan yang semakin penting sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Pratama, 2018). Apabila kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan, maka pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih responsif, efektif, dan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Khozin et al., 2020).

Sebaliknya, apabila pelayanan publik yang dijalankan oleh ASN tidak dilaksanakan secara optimal, maka akan muncul kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan yang berdampak pada ketidakpuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan, baik dari segi kecepatan, kemudahan akses, maupun kejelasan informasi (Liwun et al., 2021). Kondisi tersebut tidak hanya memicu keluhan dan potensi maladministrasi, tetapi juga mencerminkan belum optimalnya kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai pelaksana layanan, baik dari aspek kompetensi, sikap, maupun responsivitas. Dampaknya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kredibilitas institusi penyelenggara

pelayanan dapat menurun (Rahmadhani et al., 2023). Dalam jangka panjang, kondisi tersebut berpotensi menghambat reformasi birokrasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu didukung oleh penguatan kapasitas ASN yang profesional dan berorientasi pada pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan Sururi (2020) yang menegaskan bahwa kompetensi, kedisiplinan, dan sikap etis aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Sebelum menjadi budaya kerja yang diformalkan dalam instansi pemerintah, penguatan nilai dasar aparatur pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dari konsep budaya organisasi secara umum. Budaya organisasi merupakan seperangkat nilai, norma, dan keyakinan bersama yang membentuk perilaku serta identitas suatu organisasi, dan berfungsi tidak hanya sebagai pembeda antarorganisasi tetapi juga sebagai mekanisme kontrol sosial yang memandu sikap dan tindakan anggotanya (Dedik et al., 2025). Terbentuknya budaya organisasi yang kuat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kepemimpinan, nilai-nilai yang dianut oleh anggota, struktur organisasi, serta lingkungan sosial di sekitarnya. Dalam konteks organisasi pemerintahan, budaya organisasi yang baik memungkinkan aparatur untuk beradaptasi terhadap perubahan sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Kondisi inilah yang mendasari perlunya penguatan nilai dasar bagi ASN sebagai pedoman budaya kerja bersama di seluruh instansi pemerintah.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran strategis sebagai pelaksana kebijakan publik sekaligus pelayan masyarakat. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 yang menegaskan bahwa ASN harus bekerja berdasarkan nilai dasar sebagai pedoman perilaku dalam menjalankan tugasnya. Ariani (2022) menegaskan bahwa ASN merupakan orang-orang pilihan yang menduduki jabatan strategis sehingga kualitas SDM menjadi faktor krusial dalam organisasi pemerintahan. Salah satu

upaya pemerintah dalam memperkuat hal tersebut adalah melalui penerapan *core values* ASN BerAKHLAK yang ditetapkan pada tahun 2021 oleh Presiden ke-7 Republik Indonesia, Joko Widodo, yang juga disertai dengan *employer branding* ASN “Bangga Melayani Bangsa”. Penerapan nilai tersebut diperkuat melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* ASN yang menetapkan BerAKHLAK sebagai landasan penguatan budaya kerja aparatur di seluruh instansi pemerintah.



Gambar 1. 1 Logo BerAKHLAK

Sumber: KemenPAN RB (2021)

Core values BerAKHLAK terdiri dari tujuh nilai utama, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Nilai-nilai tersebut dirancang untuk menyelaraskan budaya kerja ASN di seluruh instansi pemerintah sehingga tercipta standar perilaku kerja yang sama (Kurniawan & Tiarapuspa, 2023). Nilai-nilai BerAKHLAK juga memiliki makna filosofis dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung transformasi SDM aparatur agar mampu bekerja secara profesional dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat (Akbar, 2020). Hal ini selaras dengan temuan Bahari (2021) yang menegaskan bahwa budaya kerja yang kuat dalam organisasi publik dapat membentuk

perilaku yang selaras dengan tujuan organisasi serta menciptakan kesamaan pandangan mengenai standar kerja yang harus dijunjung tinggi. Berkaitan dengan hal tersebut, penerapan *core values* BerAKHLAK diharapkan mampu menjadi fondasi dalam meningkatkan kinerja ASN dan kualitas pelayanan publik.

BerAKHLAK lahir untuk mengatasi perbedaan penerjemahan nilai dasar dan kode etik ASN antarinstansi. Melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023, ASN diwajibkan menerapkan budaya organisasi berbasis *core values* agar seluruh ASN memiliki nilai dasar dan orientasi kerja yang sama. Sebagaimana ditegaskan oleh Kurniawan & Tiarapuspa (2023), keseragaman budaya organisasi melalui penerapan *core value* merupakan elemen penting dalam reformasi birokrasi karena tanpa keselarasan nilai, peningkatan kualitas pelayanan publik akan sulit terwujud secara konsisten.

Peluncuran *core value* BerAKHLAK juga bertujuan memperkuat reformasi pengelolaan SDM aparatur agar seluruh ASN memiliki orientasi pelayanan dan keterlibatan publik yang tinggi. Sikap dan perilaku aparatur perlu mencerminkan orientasi yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardayani (2022) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berperan dalam meningkatkan responsivitas pelayanan birokrasi. Semakin baik orientasi pelayanan aparatur dalam mengutamakan kebutuhan masyarakat, maka semakin tinggi pula kemampuan birokrasi dalam memberikan pelayanan yang responsif dan efektif.

Di Indonesia, terdapat berbagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan setiap tahun oleh Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Dalam penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 menuju 2025, kualitas pelayanan publik secara nasional menunjukkan tren yang positif, yang ditandai dengan meningkatnya jumlah instansi pada zona hijau serta menurunnya jumlah instansi pada zona kuning dan merah. Mutu pelayanan

publik yang disediakan oleh berbagai penyelenggara juga mengalami peningkatan yang signifikan hingga periode 2025, yang tercermin dari bertambahnya jumlah penyelenggara yang berada pada zona hijau (Ombudsman RI, 2024; 2025). Hal ini mencerminkan bahwa akuntabilitas publik semakin meningkat, di mana instansi pemerintah semakin terbuka untuk dievaluasi guna menjamin kualitas layanan.

Namun demikian, peningkatan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh pemerataan kualitas pelayanan publik antarwilayah. Pelaksanaan pelayanan publik di tingkat nasional masih menunjukkan capaian yang beragam, meskipun pemerintah terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Variasi tersebut dapat dilihat pada data opini kualitas pelayanan pada beberapa pemerintah kota berikut:

Tabel 1. 1 Opini Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tingkat Pemerintah Kota

No.	Pemerintah Kota	Opini
1	Depok	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
2	Administrasi Jakarta Barat	Kualitas Tertinggi
3	Administrasi Jakarta Pusat	Kualitas Tertinggi
4	Administrasi Jakarta Utara	Kualitas Tertinggi
5	Tangerang	Kualitas Tinggi

Sumber: Ringkasan Eksekutif Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025 (2026)

Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan, penguatan kualitas layanan tetap diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan konsisten. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi nilai-nilai dasar ASN, termasuk BerAKHLAK, belum sepenuhnya berjalan optimal di seluruh instansi pemerintah sehingga masih terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat (Inam, 2023). Pada tahun 2026, arah kebijakan

pengawasan pelayanan publik semakin menekankan upaya pencegahan maladministrasi dan peningkatan kepatuhan melalui sistem penilaian berbasis opini kualitas layanan (Ombudsman RI, 2026). Oleh karena itu, penguatan budaya kerja berbasis nilai menjadi penting agar ASN mampu bekerja secara profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Penerapan *Core Values* BerAKHLAK perlu terus diperkuat mulai dari instansi pemerintah pusat hingga instansi pemerintah daerah. Salah satu instansi yang berperan dalam implementasi nilai tersebut adalah Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara yang berada di bawah Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta dan memiliki tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan di bidang lingkungan hidup pada tingkat kota administrasi, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kebersihan, pengelolaan persampahan, dan penanganan pengaduan masyarakat. Pengelolaan persampahan hingga saat ini masih menjadi salah satu isu strategis yang mendapat perhatian luas dari pemerintah maupun masyarakat. Meningkatnya volume timbulan sampah, kompleksitas penanganan persampahan di wilayah perkotaan, serta tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kebersihan menjadikan kualitas pelayanan di sektor lingkungan hidup sebagai salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Kondisi tersebut menuntut aparaturnya untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara dipilih sebagai lokus penelitian karena merupakan perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan berbagai permasalahan persampahan dan pengaduan masyarakat di bidang lingkungan hidup. Kompleksitas tugas tersebut menjadikan implementasi *Core Values* BerAKHLAK penting untuk dikaji, mengingat nilai-nilai tersebut diharapkan mampu membentuk budaya kerja ASN yang

profesional, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Komitmen tersebut juga tercermin dalam maklumat pelayanan Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara yang menegaskan kesiapan instansi untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Sebagai bentuk implementasi pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara memanfaatkan sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai media pengelolaan pengaduan masyarakat. Melalui sistem ini, berbagai laporan yang disampaikan masyarakat dapat diterima, dipantau, dan ditindaklanjuti secara terintegrasi oleh perangkat daerah terkait. Pemanfaatan CRM tidak hanya mendukung efektivitas penanganan pengaduan, tetapi juga mencerminkan penerapan nilai BerAKHLAK, khususnya Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Adaptif, dan Kolaboratif. Data pengelolaan pengaduan yang tercatat dalam CRM memberikan gambaran mengenai responsivitas ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1. 2 *Dashboard* Cepat Respon Masyarakat (CRM) Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2025

Sumber: Website CRM Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Utara (2026)

Berdasarkan dashboard CRM pada Gambar 1.3, tercatat sebanyak 244 laporan masyarakat dengan jumlah pelapor sebanyak 171 orang sepanjang tahun 2025. Seluruh laporan telah dinyatakan selesai ditindaklanjuti dengan rata-rata waktu penyelesaian laporan mencapai 4 hari atau sekitar 90 jam. Meskipun seluruh laporan telah terselesaikan, durasi penyelesaian tersebut masih menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam aspek responsivitas pelayanan publik. Dalam era pelayanan publik yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses, masyarakat cenderung mengharapkan penyelesaian laporan dalam waktu yang lebih singkat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi *core values* ASN BerAKHLAK berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan publik melalui pembentukan budaya kerja yang positif. Shalsabila et al. (2025) menemukan bahwa penerapan nilai BerAKHLAK mampu meningkatkan kinerja pegawai yang tercermin dari capaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), meskipun masih terdapat kendala pada dukungan instansi. Selanjutnya, Faradhiba et al. (2025) menemukan bahwa keberhasilan implementasi nilai BerAKHLAK dipengaruhi oleh komitmen pimpinan, budaya organisasi, serta sistem pengawasan yang mendukung, sehingga mampu meningkatkan profesionalisme dan efektivitas pelayanan. Putra et al. (2024) menegaskan bahwa *core values* BerAKHLAK berfungsi sebagai pedoman dalam membentuk budaya kerja ASN melalui penerjemahan nilai ke dalam perilaku kerja seperti integritas, adaptif, dan kolaboratif. Arnanda & Reviandani (2024) menemukan bahwa implementasi nilai BerAKHLAK mampu meningkatkan produktivitas kinerja ASN melalui berbagai inovasi, meskipun masih terdapat kendala pada aspek adaptif dan konsistensi penerapan. Sementara itu, Shodiq (2025) menganalisis bahwa implementasi *core values* didukung oleh strategi evaluasi, digitalisasi, serta pelatihan SDM, namun penelitian tersebut masih terbatas pada studi pustaka dan belum menggambarkan kondisi empiris di lapangan. Kebaruan penelitian ini terletak pada

penggunaan pendekatan kualitatif dalam mengkaji implementasi *core values* ASN BerAKHLAK serta lokus penelitian yang spesifik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara, dengan fokus pada peran nilai-nilai BerAKHLAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang meliputi aspek perilaku kerja, profesionalisme, dan orientasi pelayanan ASN. Dalam penelitian ini terdapat pembaruan dibandingkan dengan penelitian terdahulu, yaitu pada pendekatan yang digunakan dalam mengkaji implementasi *core values* ASN BerAKHLAK. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat secara mendalam bagaimana nilai-nilai BerAKHLAK diinternalisasikan dalam perilaku kerja ASN serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan lokus penelitian pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Core Values BerAKHLAK sebagai Penggerak Pelayanan Publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.”**

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana peran *Core Values* BerAKHLAK sebagai penggerak pelayanan publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran kepada pembaca mengenai peran *Core Values* BerAKHLAK sebagai penggerak pelayanan publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan di bidang manajemen sumber daya manusia aparatur, khususnya yang berkaitan dengan penerapan *Core Values* BerAKHLAK dalam mendorong pelayanan publik.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji hubungan antara nilai organisasi, budaya kerja ASN, dan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta bahan evaluasi mengenai peran *Core Values* BerAKHLAK dalam mendorong pelayanan publik di lingkungan instansi. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan nilai-nilai kerja ASN.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis dalam memahami penerapan *Core Values* BerAKHLAK dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata serta meningkatkan kemampuan analisis dalam penyusunan karya ilmiah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi *Core Values* BerAKHLAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berorientasi Pelayanan

Penerapan nilai berorientasi pelayanan telah diwujudkan melalui pelaksanaan pelayanan kebersihan lingkungan, pengelolaan persampahan, pelayanan administrasi, serta penanganan pengaduan masyarakat melalui sistem CRM. ASN berupaya memastikan setiap laporan masyarakat dapat diterima, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih efektif.

2. Akuntabel

Penerapan nilai akuntabel diwujudkan melalui pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawab dan prosedur yang berlaku, serta didukung oleh mekanisme monitoring, evaluasi, dan pelaporan kinerja melalui sistem e-Kinerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan ASN dapat dipertanggungjawabkan baik kepada pimpinan maupun kepada organisasi.

3. Kompeten

Penerapan nilai kompeten telah dilakukan melalui berbagai kegiatan pengembangan kompetensi, seperti pemanfaatan SIMDIKLAT, webinar, dan pelatihan lainnya. Meskipun demikian, kompetensi ASN masih perlu terus ditingkatkan, terutama dalam kemampuan analisis, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan untuk menghadapi permasalahan pelayanan publik yang semakin kompleks.

4. Harmonis

Penerapan nilai harmonis terlihat melalui hubungan kerja yang saling menghargai, saling membantu, dan mendukung antarpegawai tanpa membedakan jabatan maupun bidang kerja. Kondisi tersebut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan publik.

5. Loyal

Penerapan nilai loyal diwujudkan melalui komitmen ASN dalam menjalankan tugas pelayanan publik, menjaga nama baik instansi, serta melaksanakan pekerjaan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku. Loyalitas ASN tercermin dari kesungguhan dalam memberikan pelayanan meskipun menghadapi berbagai kendala operasional.

6. Adaptif

Penerapan nilai adaptif ditunjukkan melalui kemampuan ASN dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi dan transformasi digital yang diterapkan di lingkungan kerja. Pemanfaatan berbagai sistem digital telah mendukung efektivitas pekerjaan, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang memerlukan pendampingan dalam proses adaptasi terhadap teknologi baru.

7. Kolaboratif

Penerapan nilai kolaboratif diwujudkan melalui koordinasi dan kerja sama antarunit kerja, satpel kecamatan, petugas operasional, serta pihak eksternal yang berkaitan dengan penanganan permasalahan lingkungan hidup. Kolaborasi tersebut membantu menciptakan pelayanan yang lebih terintegrasi dan mendukung percepatan penyelesaian permasalahan masyarakat.

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara

secara umum telah berjalan dengan baik. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur, kemampuan ASN dalam merespons kebutuhan masyarakat, profesionalisme pegawai dalam memberikan informasi, serta kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat menjadi faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Namun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan pada aspek pengembangan kompetensi ASN, kemampuan adaptasi terhadap teknologi, serta penguatan koordinasi dan kolaborasi antar pihak agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi *Core Values* BerAKHLAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Suku Dinas bersama Subbagian Tata Usaha perlu menyusun program pengembangan kompetensi ASN yang lebih kontekstual dengan menerapkan *case-based learning* dan *sharing session* minimal dua kali dalam satu tahun. Materi pelatihan sebaiknya disusun berdasarkan kasus pengaduan masyarakat yang sering terjadi sehingga pegawai dapat meningkatkan kemampuan analisis, pengambilan keputusan, dan penyelesaian masalah sesuai kondisi lapangan.
2. Subbagian Tata Usaha perlu menyelenggarakan program peer mentoring bagi pegawai yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi pelayanan digital, seperti CRM dan EWS. Program ini dapat didukung dengan penyusunan *quick guide* operasional aplikasi yang mudah dipahami dan dilaksanakan secara berkelanjutan setiap kali terdapat pembaruan sistem atau aplikasi.
3. Kepala Suku Dinas bersama Kepala Satuan Pelaksana Kecamatan perlu menyusun pemetaan skala prioritas penanganan pengaduan berdasarkan

tingkat dampak dan risiko, serta menerapkan sistem zonasi penugasan berbasis wilayah. Evaluasi terhadap efektivitas sistem tersebut dapat dilakukan secara berkala, misalnya setiap tiga bulan, untuk memastikan pemerataan beban kerja dan meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pengaduan.

4. Pengelola CRM bersama Kepala Satuan Pelaksana Kecamatan perlu menyusun skema jadwal piket siaga pada jam non efektif, seperti malam hari, akhir pekan, dan hari libur, serta melakukan evaluasi pola pengaduan masyarakat secara berkala setiap tiga bulan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar penyesuaian jadwal petugas maupun kebutuhan armada agar respons terhadap pengaduan masyarakat menjadi lebih cepat.
5. Kepala Suku Dinas perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi penerapan *Core Values* BerAKHLAK secara berkala, minimal setiap enam bulan, dengan memanfaatkan data kinerja, hasil evaluasi pelayanan, serta pengaduan masyarakat. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam menyusun kebijakan perbaikan pelayanan dan penguatan budaya kerja ASN.
6. Seluruh pimpinan unit kerja, khususnya Kepala Suku Dinas dan Kepala Subbagian Tata Usaha, perlu memperkuat internalisasi *Core Values* BerAKHLAK melalui kegiatan sosialisasi, pembinaan, dan keteladanan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Kegiatan tersebut dapat diintegrasikan dalam briefing rutin, rapat evaluasi bulanan, maupun forum pembinaan pegawai agar nilai-nilai BerAKHLAK tidak hanya dipahami secara konseptual, tetapi juga diterapkan secara konsisten dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, G. S. (2020). Ketuhanan Yang Maha Esa Sebagai Inti Kurikulum Di Sekolah Dasar Islam Terpadu. *Jurnal At-Tadbir Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2), 154–172. <https://doi.org/10.52030/attadbir.v30i2.61>
- Ariani, F. (2022). Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Mewujudkan Indonesia Emas 2045. In *Kumparan*. <https://kumparan.com/fifiarianish/peran-aparatur-sipil-negara-asn-dalam-mewujudkan-indonesia-emas-2045-1yQFrcE9pu>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Arnanda, G., & Reviandani, O. (2024). Implementasi budaya kerja core value BerAKHLAK pada aparatur sipil negara. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 162–174.
- Bahari, S. (2021). Peran Budaya Kerja Dan Kompensasi Pada Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Kantor Kementerian Agama Kota Baubau. *Sang Pencerah Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 7(3), 476–491. <https://doi.org/10.35326/pencerah.v7i3.1354>
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian kualitatif & desain riset: Memilih di antara lima pendekatan*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Faradhiba, A., Julianti, D., & Mustafa, D. (2025). *Implementasi Core Values Aparatur Sipil Negara Di Lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai Implementation of Core Values of State Civil Apparatus in the Regional Secretariat of Sinjai Regency Pendahuluan Metode Penelitian*. 3(1), 16–20. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6227>
- Fortunisa, A., & Dewantini, D. S. (2024). The Influence of Environment and Leader Member Exchange (LMX) on State Civil Apparatus (ASN) Work Productivity at the Head Office of XYZ Government Agency. *Journal Research of Social*

- Science Economics and Management*, 4(3), 426–444.
<https://doi.org/10.59141/jrssem.v4i3.738>
- Hardayani, Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. 1.*
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya.* Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia* (Cetakan keenam belas). PT Bumi Aksara.
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175.
<https://doi.org/10.22146/jsp.24804>
- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Tunggara, R. O., & Nasri, M. H. (2024). Evaluasi Performa Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90–102.
<https://doi.org/10.58344/jig.v2i1.45>
- Inam, A. (2023). Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Tentang Core Values ASN BerAKHLAK Terhadap Perilaku Penerapan Core Values ASN BerAKHLAK Pada ASN Di Lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 1(02), 76–83.
<https://doi.org/10.58812/smb.v1i02.85>
- Kasmir. (2005). *Etika customer service.* PT Raja Grafindo Persada.
- Khozin, M., Mahendra, G. K., & Nugraha, A. F. (2020). Evaluation of Public Service Standart (Case Study at the Education and Training Agency of Yogyakarta Special Region). *Aristo*, 8(2), 239.
<https://doi.org/10.24269/ars.v8i2.2457>
- Kurniawan, A., & Tiarapuspa, T. (2023). Review Literatur Budaya Organisasi Dan Pelayanan Publik Dalam Penerapan Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Instansi Pemerintahan. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 2247–2256.
<https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.16924>

- Liwun, P. R., Maskan, M., & Mahmud, R. (2021). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Terpadu Satu Pintu) Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Prediksi Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 20(3), 287. <https://doi.org/10.31293/pd.v2i3.6126>
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru*. UIP.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Pratama, M. R. (2018). Proyeksi Fundamen Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Publik Ideal. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 88–96. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.137>
- Putra, Y. M., & Padang, U. N. (2024). *Core Value BerAKHLAK Aparatur Sipil Negara Sebagai Nilai-Nilai Budaya Kerja Dalam Pelayanan Publik*. 2(1), 47–57.
- Rahmadhani, F., Anwar, F., & Rosidin, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu. *Joppas Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(1), 82–90. <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i1.7312>
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 201. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- Sahabuddin. (2022). Pengaruh Penerapan Kedisiplinan Dalam Upaya Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 127–142. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i1.87>
- Shalsabila, N., Putra, R., Iriani, A., Chairani, A. L., Daya, S., Sdm, M., Kualitas, P., & Publik, P. (2025). *Implementasi Core Values ASN BerAKHLAK dalam*

- Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kejaksaan Negeri OKU Selatan* 10(1), 152–169. <https://doi.org/10.36982/jpp.v10i1.4922>
- Shodiq, J. (2025). *CORE VALUE BERAKHLAK APARATUR SIPIL NEGARA SEBAGAI NILAI-NILAI BUDAYA KERJA DALAM PELAYANAN PUBLIK*. 6.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sururi, A. (2020). Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Di Kota Cilegon. *Aristo*, 8(1), 129. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2266>
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sutrisno, E., & Simangunsong, T. (2021). Model Pengembangan Kompetensi Sosial Kultural Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) Di Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. *Jurnal Wacana Kinerja Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 24(1), 80. <https://doi.org/10.31845/jwk.v24i1.688>
- Tumiran, H., Silo, A., Ohoiwutun, Y., & Tebay, V. (2023). Implementation of ASN Core Values BerAKHLAK for Pratama High Leadership Officials in Puncak Jaya Regency, Papua Province. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(11), 2989–3002. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i11.6968>
- Wahyuningsih, T. (2023). Implementation of Moral State Civil Apparatus Core Values: A Study of the Influence of Work Culture, Work Discipline, and Organizational Commitment to the Implementation of Moral Core Values in Banyumas Regency. *Gema Wiralodra*, 14(2), 749–754. <https://doi.org/10.31943/gw.v14i2.389>
- Widyastuti, Y., Rizkiyani, T., & Rahayu, S. (2023). Implementation State Civil Apparatus (ASN) Core Values at RSUD Banten. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 677. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i2.50856>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering service quality: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Nilai dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Artikel atau Dokumen Lainnya

Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024.

Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025.

Ombudsman Republik Indonesia. Arah Kebijakan Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2026 Berbasis Opini Kualitas Layanan.