

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu topik penting dalam agenda reformasi birokrasi dan pembangunan yang diinisiasi oleh Pemerintah Republik Indonesia. SDM memiliki peran penting dalam organisasi, karena mereka memegang fungsi vital dalam setiap aktivitas yang dijalankan. Keberhasilan pembangunan sangat bergantung pada peran manusia, yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu, SDM dianggap sebagai aset penting yang perlu dikelola dan dikembangkan secara berkelanjutan agar dapat membawa organisasi menuju arah yang lebih positif.

Aparatur Sipil Negara (ASN) merujuk pada pekerjaan yang meliputi pegawai negeri sipil serta pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bertugas di berbagai lembaga pemerintah. ASN berperan sebagai elemen utama dalam struktur aparatur negara, yang memiliki tanggung jawab signifikan dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan pembangunan oleh pemerintah (Maksin, Tantri Ayu, Hidayat, & Ariyanto Egy, 2022). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyatakan bahwa ASN harus menjunjung tinggi standar etika dan mematuhi kode etik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Penerapan etika administrasi publik memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Peningkatan budaya kerja dalam organisasi pemerintah merupakan langkah penting untuk menciptakan suasana yang produktif, kolaboratif dan berfokus pada pelayanan publik. Dengan memperkuat budaya kerja tersebut, diharapkan pegawai dapat meningkatkan komitmen mereka terhadap tugas dan tanggung jawab serta mampu bekerja secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi. ASN diwajibkan untuk menjaga standar etika dan mengikuti kode etik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut penelitian (Martogi, Dwiputrianti, & Sufianti, 2023), etika merujuk pada nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pedoman bagi individu maupun kelompok masyarakat dalam mengatur perilaku mereka. Sementara itu, (Heryanto, 2021) menyatakan bahwa penerapan etika dalam pelayanan publik sangatlah penting, yang dapat terlihat dari sikap disiplin, kepatuhan terhadap aturan, serta keramahan dan kesantunan dalam melayani masyarakat.

Menurut (Rahma, Wirjatmi, & Jubaedah, 2023), penguatan budaya kerja di lingkungan pemerintahan menjadi langkah krusial untuk menciptakan suasana kerja yang produktif, kolaboratif serta berorientasi pada pelayanan publik. Dengan budaya kerja yang kuat, diharapkan pegawai memiliki tingkat komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan dan tanggung jawab mereka, serta mampu bekerja secara efisien demi mencapai tujuan organisasi..

Etika administrasi publik tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tetapi juga memperbaiki reputasi lembaga pemerintah. Sebagai pegawai yang bertanggung jawab dalam mewujudkan kebijakan negara, ASN perlu mematuhi prinsip-prinsip etika yang diatur dalam kode etik dan perilaku. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah telah memperkenalkan *core values* ASN BerAKHLAK sebagai panduan dalam membentuk budaya kerja yang unggul.

Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) Nomor 20 Tahun 2021 mengatur implementasi *core values* BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) dan *Employer Branding* ASN. Nilai-nilai inti ini dideklarasikan oleh Presiden Joko Widodo pada 27 Juli 2021 untuk membentuk perilaku dan kinerja ASN yang profesional dan sesuai harapan masyarakat.

Pada nilai pertama, Berorientasi Pelayanan, mengonsepsikan ASN yang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan masyarakat. Akuntabel mengharapkan kemampuan ASN dalam menjalankan tugas dan kepercayaan yang diberikan harus diterima dengan tanggungjawab penuh.

Kompetensi mendorong ASN untuk terus meningkatkan kompetensi diri melalui pembelajaran yang berkelanjutan. Harmonis mencerminkan konsep saling peduli, menghargai, dan toleransi dalam perbedaan. Loyal berarti memiliki dedikasi tinggi terhadap kepentingan bangsa dan negara. Adaptif mendorong ASN untuk siap menghadapi perubahan dan menjadi penggerak inovasi dengan terus mengasah kreativitas. Kolaboratif adalah nilai yang menekankan pentingnya kerjasama yang saling bersinergi. (Syawitri, Fitriisa, & Ofianto, 2022).

Kinerja ASN menjadi elemen krusial dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, memperkuat komitmen kerja ASN dengan menanamkan nilai-nilai BerAKHLAK melalui pelatihan dan pembinaan secara berkelanjutan menjadi langkah strategis. Penerapan nilai-nilai ini diharapkan tidak hanya meningkatkan motivasi kerja ASN tetapi juga menjadikan mereka lebih profesional dalam menjalankan tugas negara. (Purwanto, 2020). Salah satu elemen yang mendukung peningkatan kinerja pegawai adalah budaya kerja. Budaya organisasi yang berbasis pada nilai-nilai BerAKHLAK diharapkan dapat memperkuat motivasi, kedisiplinan, dan tanggung jawab ASN dalam memberikan pelayanan publik.

Sejalan dengan upaya peningkatan pelayanan publik, pemerintah juga memperkenalkan *core values* ASN BerAKHLAK sebagai pedoman perilaku bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Nilai-nilai ini diharapkan dapat membentuk budaya kerja yang profesional dan berintegritas, sehingga meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. (Martogi et al., 2023). Implementasi *core values* BerAKHLAK di berbagai instansi pemerintah telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kinerja dan profesionalisme ASN.

Terdapat banyak studi yang telah mengkaji pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja dan produktivitas. Beberapa pakar seperti Hofstede, telah membahas topik ini dalam berbagai penelitian mereka (Yozi & Amalia, 2024), sepakat bahwa budaya organisasi dapat dijadikan untuk menilai kinerja suatu organisasi. Menurut (Deliarnoor & Yuningsih, 2024). *Core values*

didefinisikan sebagai sesuatu yang digunakan untuk membimbing manajemen dan karyawan dalam membuat keputusan yang mungkin timbul kapan saja.

Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama bagi pemerintah Indonesia. Salah satu inisiatif strategis yang diterapkan adalah pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) yang bertujuan untuk memudahkan, mempercepat dan memastikan aksesibilitas, keamanan serta kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Di Kota Cimahi, salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP), sebuah pusat layanan terpadu yang menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan.

Namun demikian, meskipun MPP dianggap sebagai inovasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tantangan dalam penerapan *core values BerAKHLAK* masih menjadi perhatian. Beberapa laporan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realisasi di lapangan, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi sebagai bagian dari upaya ini, telah diresmikan dan menyediakan 159 layanan perizinan dan non-perizinan dari 39 instansi pemerintah, BUMN, BUMD, swasta, dan asosiasi. (Haryanto, 2022).



**Gambar 1.1 Nilai IKM Per-Tahun DPMPTP Kota Cimahi**

Sumber: [dpmptsp.cimahikota.go.id](http://dpmptsp.cimahikota.go.id)

Berdasarkan gambar yang terlihat diatas, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) per tahun dari dinas yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi menunjukkan positif secara konsisten dari tahun

2017 hingga 2023. Nilai IKM mengalami peningkatan setiap tahunnya, mulai dari 75.5 pada tahun 2017 hingga mencapai 84.425 pada tahun 2023. Ini menunjukkan adanya perbaikan dalam pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Cimahi, yang tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat yang semakin baik dari tahun ke tahun. Namun, Kota Cimahi menghadapi tantangan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang masih stagnan, berada di 80%. Kondisi ini menyoroti pentingnya evaluasi mendalam mengenai implementasi nilai-nilai inti di lingkungan kerja ASN, khususnya dalam konteks MPP yang bertujuan memberikan layanan publik yang prima.

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

**Gambar 1.2 Kategorisasi Penilaian Mutu Pelayanan**

Sumber: [dpmpstsp.cimahikota.go.id](http://dpmpstsp.cimahikota.go.id)

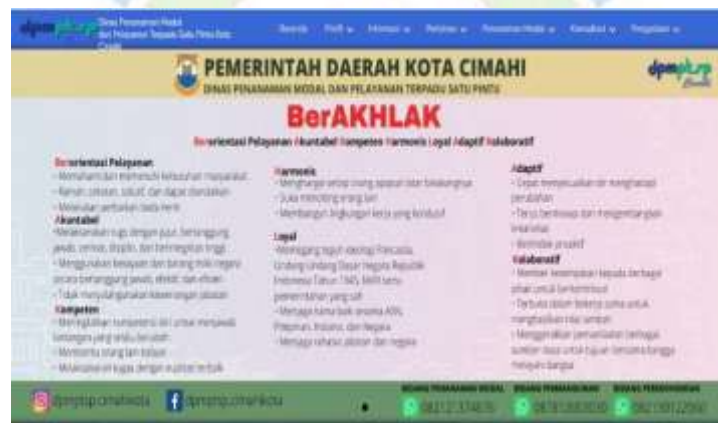
Gambar di atas menampilkan klasifikasi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, yang diukur melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tabel ini menunjukkan hubungan antara nilai persepsi, interval nilai SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan (x), dan kinerja unit pelayanan (y).

Studi sebelumnya yang dilakukan oleh (Agustina & Sarikusumaningtyas, 2024) menemukan bahwa implementasi nilai-nilai *BerAKHLAK* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja ASN, terutama dalam aspek akuntabilitas dan loyalitas pegawai. Namun, penelitian tersebut tidak secara khusus menyoroti konteks Mal Pelayanan Publik dan tidak memasukkan faktor-faktor kontekstual, seperti budaya kerja di masing-masing institusi.

Penelitian lain oleh (Yozi & Amalia, 2024), menunjukkan bahwa meskipun *core values* memberikan pengaruh positif terhadap kinerja, motivasi kerja yang rendah sering kali menjadi penghambat keberhasilan implementasi nilai-nilai tersebut. Dan juga, penelitian sebelumnya yang dilakukan di Badan

Kepegawaian Negara menunjukkan bahwa implementasi *core values* BerAKHLAK sukses dalam meningkatkan kinerja dan profesionalisme ASN, yang terbukti melalui penghargaan yang diperoleh serta peningkatan indeks kinerja dan kepuasan *stakeholder*. (Martogi et al., 2023) namun, penelitian serupa di lingkungan MPP, khususnya di tingkat pemerintah daerah seperti Kota Cimahi, masih terbatas.

Kesenjangan penelitian terlihat jelas, terutama dalam hal kurangnya analisis empiris mengenai penerapan *core values* BerAKHLAK di MPP Kota Cimahi. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada level nasional atau pada instansi tertentu, sehingga belum ada pembahasan yang cukup komprehensif mengenai pengaruh nilai-nilai ini di unit layanan publik yang kompleks seperti MPP. Hal ini menciptakan kebutuhan untuk memahami lebih jauh bagaimana nilai-nilai BerAKHLAK dapat diterapkan secara efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan tersebut.



**Gambar 1.3 Core Values BerAKHLAK di DPMPTSP**

Sumber: [dpmptsp.cimahikota.go.id](http://dpmptsp.cimahikota.go.id)

Berdasarkan Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* ASN, setiap instansi pemerintah wajib menginternalisasikan nilai dasar ASN, yaitu BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). Implementasi nilai-nilai tersebut bertujuan untuk membangun budaya kerja yang profesional, berintegritas, serta berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cimahi telah menerapkan *core values* BerAKHLAK sebagai pedoman sikap dan perilaku ASN. Hal ini menjadi bukti empiris bahwa nilai-nilai dasar ASN telah diintegrasikan dalam lingkungan kerja DPMPTSP Kota Cimahi, sehingga relevan untuk diteliti pengaruhnya terhadap kinerja ASN dalam memberikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Topik penelitian ini menarik untuk diteliti karena penelitian ini menunjukkan adanya tantangan dalam penerapan nilai-nilai BerAKHLAK yang perlu dievaluasi lebih mendalam, terutama dalam konteks pengaruhnya terhadap kinerja ASN di lapangan. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya membahas nilai-nilai BerAKHLAK di tingkat nasional, penelitian ini akan memberikan wawasan baru terkait implementasi nilai-nilai tersebut di tingkat daerah, khususnya dalam unit layanan publik yang terintegrasi seperti MPP.

Berdasarkan hal yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian tentang "Pengaruh *Core Values* BerAKHLAK Terhadap Kinerja ASN pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi". Harapannya, dengan mengkaji hubungan antara nilai-nilai inti ASN yang diterapkan dengan kinerja pegawai di MPP Kota Cimahi. Penerapan *core values* BerAKHLAK bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui tujuh nilai dasar yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Sosialisasi nilai-nilai ini telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi untuk memastikan pemahaman dan implementasi yang efektif di kalangan pegawai.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

### **1. Masih Terjadi Kesenjangan antara Nilai yang Diharapkan dan Implementasi Nyata**

Meskipun *core values* BerAKHLAK telah diresmikan dan

disosialisasikan, penerapan nilai-nilai tersebut di lapangan, khususnya di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi, belum sepenuhnya optimal. Ini terlihat dari adanya ketidaksesuaian antara standar layanan yang ditetapkan dan realisasi pelayanan di lapangan.

## **2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Stagnan**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2017 hingga 2023 memang meningkat, namun stagnasi di angka 80% menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan, yang mencerminkan adanya masalah dalam internalisasi nilai-nilai kerja ASN.

## **3. Kurangnya Penelitian di Konteks Daerah (Lokal)**

Sebagian besar penelitian tentang pengaruh *core values* BerAKHLAK terhadap kinerja ASN dilakukan pada tingkat nasional atau instansi pusat. Belum banyak penelitian yang secara spesifik meneliti bagaimana implementasi nilai-nilai ini memengaruhi kinerja ASN di tingkat daerah, khususnya pada unit pelayanan terpadu seperti MPP Kota Cimahi.

## **4. Kendala Budaya Kerja dan Komitmen Individu ASN**

Tantangan implementasi *core values* juga muncul dari aspek internal ASN sendiri, seperti motivasi kerja yang rendah, ketidakpahaman terhadap nilai-nilai inti, dan kurangnya pembinaan yang berkelanjutan.

## **5. Perlu Evaluasi Strategi Sosialisasi dan Pembinaan**

Strategi yang digunakan untuk menyosialisasikan dan menanamkan *core values* BerAKHLAK perlu dievaluasi efektivitasnya. Apakah nilai-nilai tersebut benar-benar dipahami dan diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari oleh para pegawai ASN di MPP.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh *Core Values* Berorientasi Pelayanan terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?
2. Seberapa besar pengaruh *Core Values* Akuntabel terhadap kinerja kerja

aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?

3. Seberapa besar pengaruh *Core Values* Kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?
4. Seberapa besar pengaruh *Core Values* Harmonis terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?
5. Seberapa besar pengaruh *Core Values* Loyal terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?
6. Seberapa besar pengaruh *Core Values* Adaptif terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?
7. Seberapa besar pengaruh *Core Value* Kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?
8. Seberapa besar pengaruh *Core Value* Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan konteks dan perumusan masalah yang telah ditemukan, maka terdapat tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh *Core Values* Berorientasi Pelayanan terhadap kinerja Aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi
2. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh *Core Values* Akuntabel terhadap kinerja Aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Core Values* Kompeten terhadap kinerja Aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Core Values* Harmonis terhadap kinerja kerja Aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Core Values* Loyal terhadap kinerja kerja Aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi
6. Untuk mengetahui pengaruh *Core Values* Adaptif terhadap kinerja kerja Aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi
7. Untuk mengetahui pengaruh *Core Values* Kompeten terhadap kinerja kerja

Aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi

8. Untuk mengetahui pengaruh *Core Value* Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi

#### **E. Kegunaan Hasil Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai pengaruh nilai organisasi dan komitmen kerja terhadap kinerja karyawan di sektor publik, sekaligus menambah wawasan tentang implementasi *core values* ASN BerAKHLAK sebagai upaya membangun budaya kerja yang produktif.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada instansi pemerintah mengenai strategi penguatan *core values* ASN dalam meningkatkan kinerja karyawan, memberikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam merancang program pelatihan dan pengembangan berbasis nilai-nilai BerAKHLAK, serta membantu pimpinan instansi memahami pentingnya peran komitmen kerja dalam mendorong kinerja organisasi secara keseluruhan.

#### **F. Kerangka Berpikir**

Pemerintah Indonesia memperkenalkan *core values* BerAKHLAK untuk meningkatkan kualitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui internalisasi nilai-nilai seperti orientasi pelayanan, akuntabilitas, dan kolaborasi. Namun, pelaksanaan nilai-nilai ini di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi masih menghadapi tantangan berupa pemahaman yang terbatas dan aplikasi yang tidak konsisten. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan publik, yang ditandai oleh kepuasan masyarakat yang belum optimal. (BPS, 2023). *Core values* BerAKHLAK berfungsi sebagai pedoman moral bagi ASN

yang diharapkan dapat memperbaiki etika kerja, meningkatkan motivasi, dan menciptakan hasil kerja yang optimal.

Tujuan dari pembuatan kerangka penelitian ini adalah untuk memudahkan pemahaman mengenai pengaruh *core values* BerAKHLAK terhadap kinerja ASN. Menurut Uma Sekaran (2017:60) dalam (Fika, Salsabilla, & Batangriyan, 2020), menyatakan bahwa kerangka berpikir yang baik akan secara teoritis menjelaskan hubungan antara variabel yang akan diteliti, termasuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Perbandingan dalam bahasa Inggris disebut sebagai "*compare*", mengacu pada proses membandingkan untuk menemukan kesamaan antara dua konsep atau lebih. Model konseptual teoritis mengenai penelitian yang akan dilakukan diuraikan dalam gambar berikut ini.



**Gambar 1.4 Kerangka Berpikir**

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2025)

Kerangka berpikir variabel X, yang mencakup *core values*, dalam penelitian ini menjadi landasan konseptual yang kritis untuk memahami pengaruhnya terhadap kinerja aparatur sipil negara yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. *Core values* sebagai variabel independen diartikan sebagai suatu inisiatif strategis yang memiliki indikator-indikator esensial, yang didasari oleh teori budaya organisasi dari (Schein, 2010) mengatakan bahwa budaya organisasi terdiri dari nilai-nilai dasar yang membentuk perilaku dan cara kerja anggota organisasi. *Core Values* BerAKHLAK: Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. (Robbins dan Judge, 2017) menjelaskan bahwa *core values* yang dimiliki seseorang berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sedangkan untuk variabel Y, yang mencakup Kinerja menjadi variabel dependen. Kinerja mengaplikasikan teori milik (Mangkunegara, 2017), dengan indikator-indikatornya yaitu:

1. Pelaksanaan Tugas, Menggambarkan sejauh mana hasil kerja pegawai memenuhi standar yang telah ditetapkan, mencakup akurasi, ketelitian, dan profesionalitas.
2. Bertanggung Jawab, Tanggung jawab mencerminkan sejauh mana ASN menunjukkan loyalitas terhadap tugas dan mematuhi peraturan yang berlaku. ASN yang bertanggung jawab melaksanakan pekerjaan hingga tuntas, tanpa pengawasan ketat, dan tidak mudah menyalahkan orang lain.
3. Kuantitas Kerja, Kuantitas kerja menggambarkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan volume tugas dalam periode waktu tertentu. ASN yang memiliki kuantitas kerja tinggi mampu mengelola beban kerja dengan efisien tanpa mengorbankan kualitas.
4. Kualitas Kerja, Kualitas kerja mencerminkan sejauh mana pegawai melaksanakan tugas dengan standar profesional, teliti, dan sesuai dengan prosedur operasional. ASN yang berkualitas menghasilkan output yang minim kesalahan, sesuai harapan instansi, dan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian keempat indikator tersebut, Kuantitas Kerja diduga menjadi indikator yang paling lemah. Hal ini dikarenakan permasalahannya bersifat mendasar dan berdampak langsung pada keseluruhan kinerja organisasi, di mana ketidakmampuan pegawai ASN dalam memenuhi target volume kerja secara tepat waktu akan berimbas pada penumpukan pekerjaan yang pada akhirnya turut mempengaruhi kualitas kerja, tanggung jawab,

maupun pelaksanaan tugas secara keseluruhan.

## G. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu tanggapan sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, yang disampaikan dalam bentuk pernyataan. Disebut sementara karena kesimpulan yang diajukan masih berdasarkan teori-teori yang relevan dan belum didukung oleh bukti empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Oleh karena itu, hipotesis dapat dipahami sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian yang belum diuji secara empiris. (Sugiyono, 2023).

Hipotesis penelitian ini tertuju dalam kerangka berpikir, maka dirumuskan yaitu “Pengaruh *Core Values* BerAKHLAK terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi”. dengan hipotesis berikut ini:

### Hipotesis 1

Ho:  $\rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *core values* berorientasi pelayanan terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Ha:  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh *core values* berorientasi pelayanan terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

### Hipotesis 2

Ho:  $\rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *core values* akuntabel terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Ha:  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh *core values* akuntabel terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

### Hipotesis 3

Ho:  $\rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *core values* kompeten terhadap

kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Ha:  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh *core values* kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

#### **Hipotesis 4**

Ho:  $\rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *core values* harmonis terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Ha:  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh *core values* harmonis terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

#### **Hipotesis 5**

Ho:  $\rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *core values* loyal terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Ha:  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh *core values* loyal terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

#### **Hipotesis 6**

Ho:  $\rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *core values* adaptif terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Ha:  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh *core values* adaptif terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

#### **Hipotesis 7**

Ho:  $\rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *core values* kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

Ha:  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh *core values* kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi

**Hipotesis 8**

Ho:  $\rho = 0$  : Tidak terdapat pengaruh *core values* berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di mal pelayanan publik kota cimahi.

Ha:  $\rho \neq 0$  : Terdapat pengaruh *core values* berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kompeten terhadap kinerja kerja aparatur sipil negara di mal pelayanan publik kota cimahi.

