

Core Values BerAKHLAK Sebagai Penggerak Pelayanan Publik Pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara

Athia Salma¹, Porman Lumban Gaol²

Politeknik STIA LAN Jakarta

athiasalma5@gmail.com, gaolporman@gmail.com

Abstract

This study aims to examine and explain the implementation of BerAKHLAK Core Values in driving public service quality at the Sub-Agency of Environment of North Jakarta Administrative City. Quality public service serves as a key indicator of successful public governance. The Indonesian Government established the BerAKHLAK Core Values to foster a service-oriented work culture among Civil Servants (ASN). This study employed a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews and document analysis involving seven informants selected using purposive sampling. The findings show that the implementation of BerAKHLAK Core Values has generally functioned well in forming employee work behavior and supporting public service delivery. Based on SERVQUAL dimensions, tangibles, assurance, and empathy were implemented effectively. However, challenges persist in reliability and responsiveness due to high public complaint volumes, limited human resources, and insufficient operational vehicles, which affect complaint resolution timeliness. Therefore, operational capacity expansion, contextual competency development, and resource management optimization are required to support sustainable public service quality improvements.

Keywords: *BerAKHLAK Core Values, Public Service Quality, Civil Servants*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Core Values BerAKHLAK sebagai penggerak pelayanan publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah menetapkan Core Values BerAKHLAK sebagai nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) guna membentuk budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan telaah dokumen terhadap tujuh informan yang dipilih secara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Core Values BerAKHLAK secara umum telah berjalan dengan baik dalam membentuk perilaku kerja pegawai dan mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek tangibles, assurance, dan empathy telah terlaksana dengan baik. Namun, 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, penguatan kapasitas operasional, pengembangan kompetensi ASN yang kontekstual, serta

optimalisasi pengelolaan sumber daya diperlukan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Core Values BerAKHLAK, Kualitas Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif secara adil, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan merupakan hak warga negara yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara negara. Seiring perkembangan reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi standar keberhasilan pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas memicu peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal menimbulkan kesenjangan antara harapan publik dan realitas di lapangan, memicu keluhan, serta mencerminkan kurangnya kompetensi dan responsivitas sumber daya manusia (SDM) aparatur.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memegang peran strategis sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan masyarakat. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara mewajibkan ASN bekerja berdasarkan nilai dasar sebagai pedoman perilaku. Pemerintah menetapkan Core Values ASN BerAKHLAK dan employer branding "Bangga Melayani Bangsa" melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara. Penetapan ini bertujuan menyelaraskan budaya kerja aparatur di seluruh instansi pemerintah agar memiliki standar perilaku yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masalah kebersihan, pengelolaan persampahan, dan penanganan pengaduan lingkungan. Sebagai wujud orientasi pelayanan, instansi ini mengelola pengaduan masyarakat melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM). Data dashboard CRM tahun 2025 mencatat 244 laporan dari 171 pelapor dengan rata-rata waktu penyelesaian 4 hari (90 jam). Walau seluruh laporan terselesaikan, durasi penanganan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan perbaikan responsivitas dan keandalan layanan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa core values BerAKHLAK berperan dalam membentuk budaya kerja dan meningkatkan kinerja ASN. Namun, kajian kualitatif empiris yang secara mendalam menganalisis integrasi nilai BerAKHLAK terhadap dimensi kualitas pelayanan publik SERVQUAL pada instansi dinas lingkungan hidup daerah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis peran Core Values BerAKHLAK sebagai penggerak pelayanan publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana peran Core Values BerAKHLAK sebagai penggerak pelayanan publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara. Penelitian-penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah umumnya hanya berfokus pada pengukuran kepuasan masyarakat melalui dimensi SERVQUAL atau sekadar mengevaluasi penerapan *Core Values* BerAKHLAK secara terpisah. Belum ada studi yang secara spesifik mengkaji

bagaimana nilai-nilai dasar ASN tersebut beroperasi sebagai fondasi perilaku yang membentuk dimensi kualitas layanan. Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) dan kontribusi ilmiah dari penelitian ini terletak pada integrasi antara tujuh nilai BerAKHLAK dengan lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Integrasi ini tidak sekadar menempatkan dua kerangka kerja secara berdampingan, melainkan menghasilkan pemahaman konseptual baru mengenai bagaimana internalisasi budaya kerja BerAKHLAK secara langsung mendikte dan mewujudkan kualitas layanan publik yang prima. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana peran *Core Values* BerAKHLAK sebagai penggerak pelayanan publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran integratif *Core Values* BerAKHLAK dalam mendukung kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya di lapangan.

KAJIAN LITERATUR

Core Values BerAKHLAK

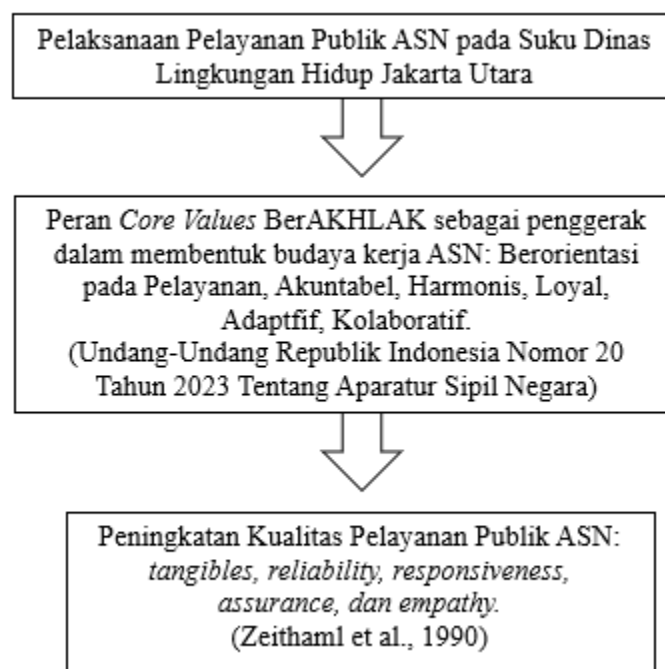
Pengelolaan sumber daya manusia sektor publik bertumpu pada penguatan kapasitas aparatur dan pembentukan budaya organisasi. Sutrisno (2016) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai aktivitas perencanaan, pengadaan, pengembangan, dan pemanfaatan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam lingkungan pemerintahan, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 menetapkan bahwa ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat bangsa. ASN wajib menjalankan tugas berdasarkan nilai dasar guna memastikan pelayanan yang diberikan berjalan efektif dan akuntabel.

Budaya organisasi merupakan norma dan nilai bersama yang memandu perilaku anggota organisasi. Schein (2017) menyatakan budaya organisasi sebagai pola asumsi dasar hasil pembelajaran kelompok dalam menghadapi adaptasi eksternal dan integrasi internal. Peraturan Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 mewajibkan penginternalisasian *Core Values* BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) ke dalam budaya kerja ASN. Orientasi pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara ramah dan solutif. Akuntabel menekankan integritas dan disiplin. Kompeten menuntut peningkatan kapasitas berkelanjutan. Harmonis menciptakan lingkungan kerja kondusif. Loyal menegaskan dedikasi pada bangsa dan organisasi. Adaptif mendorong penyesuaian terhadap teknologi. Kolaboratif mengutamakan kerja sama lintas sektor.

Pelayanan publik

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011) adalah kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat berdasarkan aturan dan prosedur yang ditetapkan. Pengukuran kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu pada konsep SERVQUAL yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Konsep ini mencakup lima dimensi utama, yaitu: (1) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, sarana, dan penampilan pegawai; (2) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten; (3) *Responsiveness*, yaitu kesiapsiagaan dan kecepatan membantu pengguna layanan; (4) *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya; serta (5) *Empathy*, yaitu perhatian dan kepedulian individu terhadap pengguna layanan. Penelitian ini mengintegrasikan tujuh nilai *Core Values* BerAKHLAK dengan lima dimensi kualitas

pelayanan publik SERVQUAL guna menganalisis perilaku kerja ASN dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah.



Gambar: Kerangka Berpikir

Sumber: UU No. 20 Tahun 2023 dan Zeithaml et al. (1990)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis peran Core Values BerAKHLAK sebagai penggerak pelayanan publik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara. Penelitian dilaksanakan di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara sebagai salah satu perangkat daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang mengimplementasikan Core Values BerAKHLAK dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dan observasi terhadap tujuh informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Informan penelitian meliputi Kepala Suku Dinas, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Satuan Pelaksana LH Kecamatan Koja, Staf Administrasi, Staf Teknis, serta dua orang masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari data pengaduan CRM, laporan kegiatan, dokumen kebijakan, arsip organisasi, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan nilai dasar ASN. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Core Value BerAKHLAK

Implementasi Core Values BerAKHLAK pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara menunjukkan bahwa nilai-nilai dasar ASN telah diintegrasikan ke dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik harian:

Berorientasi Pelayanan: Aparatur Sipil Negara pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara menunjukkan komitmen penuh untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kebersihan serta pengelolaan persampahan lingkungan. Setiap laporan pengaduan warga yang masuk melalui saluran Cepat Respon Masyarakat (CRM) langsung diverifikasi oleh petugas admin sebelum diteruskan secara berjenjang ke Satuan Pelaksana Kecamatan terkait. Komitmen ini tecermin dari upaya berkelanjutan dalam menjaga kualitas interaksi serta memastikan setiap keluhan warga ditanggapi secara bertanggung jawab.

Pemberian pembaruan informasi status penanganan laporan dilakukan secara terbuka dan berkala guna menjaga serta memelihara kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Langkah transparansi ini menjadi modal vital dalam mempertahankan reputasi pelayanan publik meskipun petugas di lapangan kerap menghadapi berbagai keterbatasan armada operasional. Komunikasi yang terjalin dengan baik mampu memberikan kepastian bagi masyarakat pelapor mengenai tahapan penanganan sampah yang sedang berjalan di wilayah mereka.

Akuntabel: Seluruh pegawai melaksanakan tugas operasional pelayanan publik dengan berpedoman teguh pada standar operasional prosedur serta pembagian kerja yang telah ditetapkan organisasi. Pertanggungjawaban kinerja harian dicatat secara cermat dan transparan memanfaatkan aplikasi E-TPP yang mensyaratkan verifikasi serta persetujuan berjenjang dari atasan langsung. Kepatuhan terhadap sistem pelaporan digital ini mencerminkan tingginya integritas dan kedisiplinan kerja pegawai dalam menjalankan kewajiban pelayanan.

Penggunaan sistem pelaporan kinerja berbasis digital secara nyata berhasil mendorong transparansi serta pengawasan internal yang objektif terhadap aktivitas kerja harian seluruh staf. Kendati demikian, tingginya beban volume laporan pengaduan masyarakat yang tidak seimbang dengan keterbatasan jumlah personil lapangan membuat beberapa proses penyelesaian administrasi dan tindakan operasional masih membutuhkan waktu tambahan dari jadwal yang telah direncanakan sebelumnya. ASN berfokus pada pemenuhan kebutuhan kebersihan dan pengelolaan sampah warga. Laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal CRM langsung diverifikasi dan diteruskan ke satpel kecamatan. Pemberian pembaruan informasi status laporan dilakukan secara jujur untuk menjaga kepercayaan publik meskipun terdapat kendala keterbatasan armada di lapangan.

Kompeten: Pegawai secara berkelanjutan terus meningkatkan kompetensi diri dengan berpartisipasi aktif dalam berbagai program pelatihan melalui platform SIMDIKLAT, pelatihan mandiri, webinar, dan sosialisasi teknis kepegawaian. Keikutsertaan ini bertujuan untuk memenuhi standar jam pelajaran minimal yang ditetapkan sekaligus memperbarui pengetahuan teknis serta administratif aparatur. Langkah ini memastikan bahwa kemampuan pegawai senantiasa relevan dengan tuntutan perkembangan tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Meskipun pemenuhan target kuota jam pelajaran dapat tercapai dengan baik, materi pelatihan bersifat umum yang diterima selama ini belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas penanganan kasus pengaduan lingkungan di lapangan. Pegawai di lapangan membutuhkan

pemahaman kontekstual yang lebih mendalam terkait analisis regulasi lingkungan, pemetaan wilayah rawan sampah, serta strategi koordinasi taktis agar setiap permasalahan kebersihan dapat diselesaikan secara tepat dan efisien.

Harmonis: Lingkungan kerja di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara dibangun berdasarkan asas saling menghargai dan menghormati tanpa membedakan latar belakang suku, agama, ras, maupun tingkatan jabatan. Komunikasi antarunit kerja dan antarseksi terjalin secara harmonis sehingga menciptakan iklim organisasi yang sehat dan kondusif. Suasana kerja yang harmonis ini menjadi fondasi utama dalam membangun sinergi kerja yang solid antar-pegawai.

Pola hubungan kerja yang harmonis ini diwujudkan secara nyata melalui budaya saling bantu (back-up) ketika salah satu seksi atau petugas lapangan mengalami penumpukan beban kerja yang tinggi. Sikap kebersamaan dan rasa kekeluargaan yang kuat di antara para pegawai berhasil memperkuat ketahanan organisasi dalam menghadapi fluktuasi lonjakan tugas penanganan sampah harian di wilayah Jakarta Utara.

Loyal: Para pegawai menunjukkan tingkat komitmen, dedikasi, dan loyalitas yang sangat tinggi terhadap tugas dengan tetap siaga menjalankan pelayanan kebersihan pada hari libur nasional maupun saat terjadi lonjakan volume sampah situasional. Pengabdian ini membuktikan bahwa aparatur senantiasa mengutamakan kepentingan publik dan kelancaran pelayanan di atas kepentingan pribadi. Dedikasi tersebut menjadi pilar utama dalam menjaga kebersihan lingkungan kota secara berkelanjutan.

Setiap pegawai senantiasa menjaga nama baik instansi, pimpinan, dan sesama aparatur dengan cara mematuhi seluruh regulasi hukum serta arahan kebijakan pimpinan organisasi. Penginternalisasian nilai loyalitas ini diwujudkan melalui konsistensi dalam menjalankan pengawasan kebersihan wilayah secara bertanggung jawab demi terciptanya ketertiban dan kenyamanan fasilitas umum bagi masyarakat luas.

Adaptif: Pemanfaatan teknologi informasi telah diterapkan secara menyeluruh untuk mendukung efisiensi sistem administrasi kepegawaian digital seperti presensi online, e-Cuti, SIMPEG, dan e-TPP, serta dalam pengawasan laporan CRM. Pegawai didorong untuk bersikap proaktif dalam menyesuaikan diri terhadap transformasi sistem kerja berbasis digital yang terus berkembang. Kemampuan beradaptasi ini menjadi kunci peningkatan efektivitas birokrasi di era modern.

Adanya hambatan atau kesenjangan kemampuan literasi digital pada sebagian kelompok pegawai senior disiasati secara bijak melalui penerapan mekanisme pendampingan langsung antarsejawat. Pola saling bantu dan bimbingan teknis secara intensif ini berhasil mengikis kendala teknis sehingga seluruh pegawai dari berbagai tingkatan usia dapat mengoperasikan aplikasi pelayanan publik dengan lancar.

Kolaboratif: Kerja sama internal dibangun secara terstruktur dan intensif antar-seksi pada tingkat suku dinas serta Satuan Pelaksana Kecamatan untuk menyelaraskan langkah operasional penanganan persampahan. Sinergi internal ini memastikan seluruh instruksi kebijakan serta koordinasi teknis di lapangan dapat dieksekusi secara selaras dari level kota hingga ke tingkat kecamatan.

Kerja sama eksternal digalang secara proaktif dengan melibatkan jajaran kelurahan, petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), pengurus RT/RW, serta instansi teknis terkait seperti Dinas Sumber Daya Air dan Dinas Kehutanan. Kolaborasi lintas sektor ini

terbukti sangat efektif dalam menyelesaikan berbagai aduan permasalahan lingkungan hidup yang berdimensi kompleks dan membutuhkan penanganan lintas wewenang.

2. Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL)

Analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL memberikan gambaran pelaksanaan layanan sebagai berikut:

Tangibles: Penyediaan fasilitas sarana fisik di kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara, seperti kelengkapan perangkat komputer, jaringan internet berkecepatan tinggi, serta ruang tunggu pelayanan yang bersih, dinilai sangat memadai. Ketersediaan fasilitas tersebut secara langsung mendukung efisiensi kerja administrasi pegawai sekaligus memberikan kenyamanan yang optimal bagi masyarakat pengguna layanan.

Namun demikian, pemenuhan aspek sarana operasional utama di lapangan masih memerlukan penguatan dan peremajaan secara bertahap. Penambahan armada truk pengangkut sampah serta penyediaan alat berat operasional yang lebih memadai masih sangat dibutuhkan guna menyeimbangkan luasnya cakupan wilayah operasional dan tingginya volume produksi sampah harian di wilayah Jakarta Utara.

Reliability: Keandalan pelayanan ditunjukkan melalui kejelasan alur prosedur penanganan aduan masyarakat serta konsistensi pegawai dalam menjalankan tugas penanganan kebersihan sesuai SOP yang berlaku. Kepastian alur dan transparansi mekanisme pelayanan memberikan arah kerja yang terukur bagi petugas sekaligus jaminan kepastian bagi masyarakat pelapor.

Tantangan terbesar pada aspek keandalan ini terletak pada ketercapaian ketepatan waktu penyelesaian aduan di lapangan yang masih kerap terhambat oleh tingginya volume pengaduan harian. Kondisi ini diperberat oleh keterbatasan jumlah personel operasional dan armada angkut sehingga penyelesaian beberapa laporan pengaduan membutuhkan durasi penanganan yang lebih lama dari target standar yang ditetapkan.

Responsiveness: Ketanggapan aparaturnya ditunjukkan melalui pengoperasian sistem pemantauan aduan masyarakat berbasis aplikasi CRM dan sistem peringatan dini yang beroperasi selama 24 jam nonstop. Keberadaan sistem digital ini memungkinkan penyerapan dan pemetaan laporan pengaduan warga dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan terintegrasi secara langsung.

Kendati demikian, kecepatan respons eksekusi penanganan tindakan fisik di lapangan pada jam non-efektif seperti malam hari atau hari libur masih mengalami keterbatasan operasional. Keterbatasan ini dipengaruhi oleh terbatasnya jumlah personel piket siaga serta ketersediaan armada operasional yang dapat dikerahkan secara mendadak di luar jam kerja reguler.

Assurance: Pegawai memiliki pemahaman materi teknis serta penguasaan regulasi yang sangat baik mengenai alur pelayanan dan ketentuan hukum di bidang pengelolaan lingkungan hidup. Pengetahuan yang memadai dari para petugas memberikan rasa aman, kepastian hukum, serta menumbuhkan rasa percaya bagi masyarakat yang mengajukan konsultasi atau aduan.

Sikap pelayanan yang profesional, transparan, serta penegasan bahwa seluruh layanan publik diberikan tanpa pemungutan biaya (gratis) semakin memperkuat kepercayaan publik. Petugas secara cermat dan ramah memberikan penjelasan mengenai langkah penanganan

aduan sehingga masyarakat merasa mendapatkan rasa jaminan kepastian atas layanan yang diberikan.

Empathy: Pegawai senantiasa memberikan perhatian dan kepedulian yang tulus dengan mendengarkan setiap keluhan warga secara sabar, ramah, dan santun. Komunikasi yang komunikatif dan persuasif tetap dipertahankan oleh petugas meskipun menghadapi masyarakat yang melapor dalam kondisi emosional akibat permasalahan lingkungan di sekitarnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara adil dan setara tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun status pengguna layanan. Pegawai secara konsisten menyambut serta melayani setiap warga yang datang atau melapor dengan standar kesopanan serta kepedulian yang tinggi tanpa ada diskriminasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Implementasi Core Values BerAKHLAK pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara secara umum telah berjalan dengan baik dan terbukti berperan nyata sebagai penggerak dalam memicu peningkatan kualitas pelayanan publik. Ketujuh nilai dasar ASN, yang meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, tidak sekadar menjadi jargon formalitas melainkan telah diinternalisasikan ke dalam budaya kerja organisasi serta diintegrasikan ke dalam pelaksanaan tugas operasional harian pegawai dan penanganan pengaduan masyarakat.

Ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan publik SERVQUAL, aspek *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* telah terlaksana secara optimal dan memberikan kontribusi positif terhadap citra instansi. Penyediaan sarana kantor yang memadai, penguasaan regulasi teknis yang mumpuni oleh pegawai, kepastian pelayanan transparan tanpa biaya, serta sikap empati dan kesopanan petugas dalam mendengarkan setiap keluhan warga berhasil membangun kepuasan serta rasa percaya masyarakat pengguna layanan terhadap birokrasi pemerintah daerah.

Namun demikian, aspek *reliability* dan *responsiveness* masih menghadapi berbagai tantangan operasional di lapangan yang memerlukan perhatian khusus. Keterbatasan jumlah armada angkut sampah dan alat berat, keterbatasan kuantitas sumber daya manusia operasional, serta tingginya beban volume pengaduan masyarakat via kanal CRM menjadi faktor utama yang memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian laporan di lapangan, khususnya pada jam kerja non-efektif dan hari libur nasional.

Saran

Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara perlu memperkuat dukungan organisasi terhadap peningkatan kompetensi ASN melalui penyelenggaraan program pelatihan teknis yang spesifik, kontekstual, dan berbasis analisis kasus nyata di bidang pengelolaan lingkungan hidup. Langkah strategis ini sangat penting untuk menjembatani kesenjangan antara materi pelatihan teoritis yang bersifat umum dengan kompleksitas dinamika pengaduan di lapangan yang dihadapi oleh petugas setiap hari.

Instansi perlu mendorong efektivitas penerapan teknologi digital secara merata melalui pelembagaan program pendampingan sejawat antargenerasi pegawai serta penyediaan

panduan visual praktis operasional sistem kepegawaian maupun pelayanan. Upaya berkelanjutan ini bertujuan untuk meratakan tingkat literasi dan kemampuan adaptasi teknologi di lingkungan kerja sehingga seluruh pegawai dari berbagai tingkatan dapat memanfaatkan aplikasi digital secara efisien dan mandiri.

Penguatan kapasitas operasional lapangan perlu diwujudkan melalui penyusunan pemetaan skala prioritas penanganan aduan berbasis tingkat risiko lingkungan, penerapan sistem zonasi wilayah tugas yang presisi, serta penyusunan skema jadwal piket siaga armada dan petugas pada jam kerja non-efektif. Langkah-langkah konkrit ini diharapkan dapat mengoptimalkan keandalan serta ketanggapan penanganan keluhan warga secara berkelanjutan demi terwujudnya kualitas pelayanan publik yang unggul.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Aprilia, J., & Gaol, P. L. (2026). Internalisasi Berakhlak Dalam Membangun Budaya Kerja Berorientasi Pelayanan: Studi Kasus Kelurahan Bendungan Hilir. *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 11(1), 12-22.
- Arnanda, G., & Reviandani, O. (2024). Implementasi budaya kerja core value BerAKHLAK pada aparatur sipil negara. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 162–174.
- 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. *Phomi Journal of Administration*, 3(1), 16–20.
- 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.
- Gaol, P. L., Hidayah, P. S., & Prastika, E. T. (2025). Analysis of Improving Instructor Competence in Supporting the Achievement of Organizational Goals in the Industrial Development Job Training Center. *KnE Social Sciences*, 10(15), 343-363.
- Gaol, P. L., Tumanggor, B. F., & Ramadhani, R. C. (2025). Analisis Masalah Dalam Penetapan Formasi Kebutuhan Analis Kebijakan Jenjang Ahli Utama di Kementerian Agama dan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7(2), 179-188
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175–188.

- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Maulana, R. A., & Gaol, P. L. (2026). Analisis Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pondokgede Kota Bekasi. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 8(1), 59-75.
- 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara.
- Putra, Y. M., Frinaldi, A., & Roberia. (2024). Core Value BerAKHLAK Aparatur Sipil Negara Sebagai Nilai-Nilai Budaya Kerja Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi Digital*, 2(1), 47–57.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.
- 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.
- Schein, E. H. (2017). *Organizational Culture and Leadership* (5th ed.). Jossey-Bass.
- Shalsabila, N., Putra, R., Iriani, A., & Chairani, A. L. (2025). Implementasi Core Values ASN BerAKHLAK dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kejaksaa Negeri OKU Selatan. *Jurnal Penelitian Publik*, 10(1), 152–169.
- Shodiq, J. (2025). Core Value Berakhlak Aparatur Sipil Negara Sebagai Nilai-Nilai Budaya Kerja Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Pelayanan Publik*, 6(1), 22–35.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 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*, 24(1), 80–96.
- 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.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

- 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.
- Widyastuti, Y., Rizkiyani, T., & Rahayu, S. (2023). Implementation State Civil Apparatus (ASN) Core Values at RSUD Banten. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 677–686.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering service quality: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.