

---

---

## PENERAPAN *CORE VALUE* “BerAKHLAK” ASN PADA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KENTENG

**Fatihatul Amanah, Denok Kurniasih, Tobirin**

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Email: fatihatul.amanah@mhs.unsoed.co.id, denok.kurniasih@unsoed.ac.id,

tobirin@unsoed.ac.id

---

### Abstrak

Pelayanan publik adalah satu fungsi utama Aparatur Sipil Negara (ASN), pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan hukum yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, serta mengatur berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan publik, hak, kewajiban, dan larangan bagi pelaksana pelayanan publik. *Core value* BerAKHLAK ini menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja ASN, yang tidak hanya diterapkan pada ASN tingkat pusat namun juga pada tingkat daerah, tak terkecuali pada pemerintahan kelurahan sebagai pemerintahan terendah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Peribahasa dimana bumi dipijak disitu langit dijunjung adalah peribahasa yang dikenal luas oleh Masyarakat Indonesia mengandung arti bahwa seseorang sudah sepatutnya mengikuti atau menghormati adat istiadat setempat, menghargai dan memperhatikan lingkungan serta menjaga hubungan baik dengan orang-orang di sekitar. Di Indonesia masih terdapat Kelurahan yang bercorak desa, dimana kelurahan bercorak desa memiliki karakteristik unik, penulis meneliti bagaimana penerapan *core value* ASN BerAKHLAK pada pelayanan Publik di Kelurahan yang masih bercorak desa dengan metode penelitian kualitatif, dengan hasil *core value* ASN BerAKHLAK telah diterapkan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala

**Kata kunci:** *pelayanan publik, core value, etika*

### Abstract

*Public service stands as a primary function of the Civil Service Apparatus (ASN), encompassing various activities aimed at meeting the needs of the community in accordance with prevailing regulations. Law Number 25 of 2009 concerning Public Services provides a crucial legal foundation for the administration of public services in Indonesia, regulating various aspects related to public service, including rights, duties, and prohibitions for public service implementers. The core value of BerAKHLAK serves as a pivotal point in strengthening the work culture of ASN, applicable not only at the central level but also at the local level, including in subdistrict governments that directly interact with the community. The proverb "where the earth is treaded, there the sky is upheld" is widely known in Indonesian society, signifying that individuals should appropriately follow or respect local customs, appreciate and consider the environment, and maintain good relationships with those around them. In Indonesia, there are still subdistricts with a rural character, each possessing unique characteristics. This study investigates the application of the BerAKHLAK core values in public services at subdistricts with a rural orientation using qualitative research methods. The findings reveal that the BerAKHLAK core values have been well implemented, although some challenges persist.*

**Keywords:** *public service, core values, ethics*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah satu fungsi utama Aparatur Sipil Negara (ASN), pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku. Tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah adalah menyediakan layanan publik yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat (Bisri & Asmoro, 2019). ASN harus memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang baik dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Ferlan, Pengelolaan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap penduduk negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Ferlan Farhanuddin et al., 2022)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan hukum yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, serta mengatur berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan publik, hak, kewajiban, dan larangan bagi pelaksana pelayanan publik. Agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik maka perlu adanya etika pelayanan, pentingnya etika bagi ASN dalam memberikan pelayanan publik terlihat dari perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga moralitas, menegakkan profesionalisme, memastikan kualitas pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, dan peran etika dalam penyusunan kebijakan dan desain struktur organisasi pelayanan. Etika bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) memuat ajaran etika dan prinsip-prinsip perilaku baik pejabat pemerintah dalam menjalankan tugasnya dan melaksanakan tugas kedinasan (Wijayanti & Denok Kurniasih, 2023). Etika menjadi landasan yang sangat penting dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan bermartabat. “Tindakan etis atau etika seseorang sebenarnya berasal dari keyakinan pribadi. Setiap orang memiliki etikanya sendiri “ (Bimantoro et al., 2021). Sebagai Aparatur Pemerintah, Etika ASN diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menetapkan *core value* ASN dengan akronim BerAKHLAK. *Core value* ini menjadi sari dari nilai-nilai dasar ASN sesuai dengan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. BerAKHLAK merupakan singkatan dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. *Core value* BerAKHLAK menjadi pedoman perilaku ASN dalam menjalankan tugasnya dan berinteraksi dengan Masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Implementasi *core value* BerAKHLAK menjadi fokus dalam upaya membangun kesadaran dan pemahaman serta implementasi budaya kerja sesuai dengan *core values* menjadi mindset seluruh ASN dalam menjalankan tugasnya. *Core value* ini juga menjadi landasan filosofi bekerja pegawai ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

*Core value* BerAKHLAK ini menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja ASN, yang tidak hanya diterapkan pada ASN tingkat pusat namun juga pada tingkat daerah, tak terkecuali pada pemerintahan kelurahan sebagai pemerintahan terendah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pemerintah berusaha dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memperbaiki manajemen pemerintah agar fungsi pelayanan masyarakat ditekankan atau dimulai dari tingkat dasar, yaitu pemerintahan desa atau wilayah jalan, karena tingkat tersebut adalah yang terdekat dengan

masyarakat. Pusat perhatian dalam implementasi layanan kepada masyarakat diutamakan pada tingkat pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai langkah termudah untuk mencapai jangkauan yang optimal (Samsudin, 2021).

Peribahasa dimana bumi dipijak disitu langit dijunjung adalah peribahasa yang dikenal luas oleh Masyarakat Indonesia dan memiliki makna yang dalam dalam kehidupan masyarakat. Peribahasa tersebut mengandung arti bahwa seseorang sudah sepatutnya mengikuti atau menghormati adat istiadat setempat, menghargai dan memperhatikan lingkungan serta menjaga hubungan baik dengan orang-orang di sekitar. Menurut UU 5/2014 tentang ASN dan PP 11/2017 tentang Manajemen ASN, setiap ASN harus bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini juga merupakan prinsip dasar bahwa ASN adalah perekat dan pemersatu bangsa, maka dari itu jika seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dipindahkan ke lokasi tugas yang baru, adalah esensial untuk memiliki pemahaman dan menghormati norma-norma budaya, tradisi, dan kebijakan yang berlaku di lingkungan kerja yang baru. Tindakan ini dapat berkontribusi pada perkuatan hubungan antar rekan kerja dan Masyarakat sebagai pemerlu layanan mempercepat proses penyesuaian serta integrasi ASN dalam lingkungan kerja yang baru. Dalam hal ini, menghormati adat istiadat yang berlaku dapat dianggap sebagai perilaku etis yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Etika mempunyai dampak yang signifikan terhadap evolusinya dan berperan penting dalam membentuk kehidupan manusia. Etika memberikan pedoman bagaimana individu hendaknya menjalani kehidupannya melalui serangkaian tindakan sehari-hari. Terlihat bahwa etika membantu manusia untuk mengembangkan sikap dan bertindak yang baik sesuai dengan nilai-nilai moral dalam menghadapi kehidupan ini. Pada akhirnya, etika berfungsi sebagai panduan untuk mengambil keputusan mengenai tindakan yang harus diambil, dan penting untuk diingat bahwa prinsip-prinsip etika ini dapat diterapkan pada semua aspek atau dimensi seluruh kehidupan kita. (Ricky Ferdinand et al., 2019.)

Kelurahan Kenteng adalah salah satu Kelurahan bercorak desa, dimana kelurahan bercorak desa memiliki karakteristik unik, secara hukum menjadi kelurahan, namun Masyarakat setempat masih memegang teguh adat istiadat dan kebiasaan yang dilakukan semasa masih berstatus desa. Kelurahan tidak memiliki status sebagai badan hukum, melainkan hanya berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dari pemerintah kabupaten/kota di wilayah kelurahan setempat. Meskipun desa dan kelurahan berada pada tingkat yang sama, perbedaan mencolok terlihat dalam pengaturan wilayah masing-masing. Desa memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengatur wilayahnya dibandingkan dengan kelurahan, yang memiliki keterbatasan dalam hal tersebut. Melihat perbedaan ini, terdapat potensi perubahan status, seperti desa yang dapat diubah menjadi kelurahan atau sebaliknya. Perubahan ini dapat dipandang sebagai bentuk kemajuan atau peningkatan dalam struktur organisasi yang disesuaikan dengan perkembangan masyarakat yang dilayaninya (Dimamesa et al., 2021). Perubahan dari desa menjadi kelurahan juga merubah sumber daya baik sumber daya manusia maupun anggaran yang ada, namun adanya perubahan dari desa ke kelurahan tidak diimbangi dengan kesiapan dan pemahaman masyarakatnya dalam menghadapi perubahan tersebut, hal ini menimbulkan beberapa persoalan, salah satunya ketidakpuasan Masyarakat akan beberapa pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berada pada Kantor Kelurahan, untuk itu penulis akan meneliti bagaimana penerapan *core value* ASN BerAKHLAK pada Pelayanan Publik di Kelurahan yang masih bercorak desa.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis atau pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data deskriptif dalam bentuk bahasa tertulis atau lisan yang diperoleh dari observasi terhadap orang dan pelaku tertentu. Penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan latar belakang alamiah dengan maksud untuk menafsirkan suatu fenomena yang sedang berlangsung dan melibatkan berbagai metode penelitian. Pendekatan kualitatif berupaya untuk mengungkap dan menggambarkan secara naratif aktivitas yang dilakukan serta dampak dari tindakan tersebut terhadap kehidupan subjek penelitian (Rijal Fadli, 2021).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, analisis data, dan visualisasi data. Tahapan reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan mengkategorikan data, sedangkan tahapan analisis data dilakukan dengan mencari pola, tema, atau makna dari data yang telah terkumpul. Hasil analisis data dapat divisualisasikan untuk memudahkan pemahaman dan penyajian temuan penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kenteng, Kecamatan Madukara, Kabupaten Banjarnegara selama bulan September sampai dengan Nopember 2023, dengan informan dari ASN di kantor kelurahan, anggota Lembaga kemasyarakatan dan Masyarakat setempat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum lokasi Penelitian

Kecamatan Madukara adalah Kecamatan di sebelah utara Kecamatan Banjarnegara yang dipisahkan oleh Sungai Serayu yang membentang dari timur ke barat, Kecamatan Madukara memiliki 18 Desa dan 2 kelurahan, dua kelurahan tersebut dahulunya adalah desa yang kemudian statusnya berubah menjadi kelurahan. Penulis memilih kelurahan kenteng untuk menjadi lokasi penelitian, karena kelurahan ini sangat unik dari lokasi yang berdekatan dengan desa-desa yang lain dan juga masyarakatnya yang masih belum bisa menerima perubahan dari desa menjadi kelurahan.

Kelurahan Kenteng ini berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Blitar
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Sungai Serayu, Kelurahan Parakancangah
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Bantarwaru
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Petambakan, Kelurahan Rejasa.

Menurut data terbaru dari Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara Tahun 2023 semester pertama, Penduduk kelurahan ini berjumlah 2.884 jiwa 1.462 laki-laki dan 1.422 perempuan. Dari jumlah diatas 4 pekerjaan terbanyak penduduk Kelurahan Kenteng yaitu 257 Orang adalah petani / pekebun, 236 orang buruh harian lepas, 164 orang karyawan swasta, 154 orang wiraswasta.

Sumber daya manusia pada Kelurahan Kenteng ini berjumlah 7 (tujuh) orang ASN yang berdomisili di luar Kelurahan Kenteng dan 1 orang THL yang berdomisili di Kelurahan Kenteng, sedangkan Sumber daya keuangan Berasal dari APBD sangat kontras dengan desa - desa sekitar yang selain dari APBD mendapatkan anggaran dari Dana Desa bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Pendapatan asli desa, bagian hasil pajak dan retribusi daerah, bantuan keuangan dari APBD provinsi, hibah dan sumbangan dari pihak ketiga.

Pelayanan publik yang ada di Kelurahan yaitu:

1. Pelayanan Administrasi dan Kependudukan

- Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil serta pelayanan administrasi lainnya.
2. Pelayanan Pembangunan  
Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan umum, pembinaan usaha ekonomi Masyarakat, pembinaan kepariwisataan, perdagangan, perindustrian, kerajinan dan pertanian.
  3. Pelayanan Kemasyarakatan  
Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

### **Core Value ASN BerAKHLAK**

Pemerintah memperkenalkan *Core Values* ASN BerAKHLAK dan Employer Branding ASN "Bangga Melayani Bangsa" sebagai nilai dasar bagi seluruh pegawai negeri sipil di Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan publik, pada tanggal 27 Juli 2021 Kementerian PANRB meluncurkan *Core Values* dan Employer Branding baru bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diresmikan langsung oleh Presiden Joko Widodo, BerAKHLAK dikenalkan sebagai *Core Values* ASN seluruh Indonesia. Peluncuran *Core Values* ini menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja yang bertujuan untuk menyeragamkan nilai-nilai dasar bagi seluruh ASN di Indonesia sehingga dapat menjadi fondasi budaya kerja ASN yang profesional. *Core values* BerAKHLAK yang dimaksud merupakan singkatan dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. *Core Values* ASN ini adalah inti dari nilai-nilai dasar ASN diperkuat dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara yang merupakan panduan perilaku bagi ASN. Nilai dasar yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab, dan menjadi fondasi budaya kerja ASN yang profesional. Adapun nilai-nilai tersebut adalah: Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.

Di seluruh Indonesia dan tanpa terkecuali juga di Kelurahan sebagai pemerintahan terkecil, BerAKHLAK sebagai *Core Value* ASN adalah nilai mutlak etika yang harus yang dilengkapi dengan panduan Perilaku BerAKHLAK sebagai arahan kepada seluruh ASN dalam berperilaku, memberikan pelayanan, maupun melakukan pekerjaannya sehari-hari.

### **Penerapan Core Value ASN BerAKHLAK Pada Pelayanan Publik di kelurahan Kenteng**

Adapun hasil observasi dan wawancara dengan ASN di Kelurahan Kenteng, Lembaga Masyarakat, dan Masyarakat pemerlu layanan mengenai penerapan *Core Values* ASN BerAKHLAK pada pelayanan publik di Kelurahan kenteng adalah sebagai berikut :

1. Berorientasi Pelayanan, dengan pemberian penekanan pada aspek pelayanan, ASN ini berkomitmen untuk menyediakan layanan yang terbaik dengan tujuan memenuhi kepuasan masyarakat (Pendidikan & Konseling, 2022), nilai ini ASN diharapkan dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan, serta melakukan perbaikan tiada henti.
  - a. Dalam pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil serta pelayanan administrasi lainnya semua ASN pada Kantor Kelurahan selalu siap sedia untuk membantu, memberikan informasi yang jelas, dan menjawab pertanyaan dengan baik, namun selaian pemahaman

masyarakat akan tertib administrasi masih rendah juga pelayanan administrasi kependudukan masih sangat tergantung kepada satu orang, yaitu operator aplikasi SIAK karena akses yang terbatas.

- b. Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan umum, pembinaan usaha ekonomi Masyarakat, pembinaan kepariwisataan, perdagangan, perindustrian, kerajinan dan pertanian, hal ini sudah dilakukan oleh ASN di Kelurahan dengan baik dengan baik, mengakomodir usulan dari Masyarakat dalam musrenbangkel namun tidak semua bisa direalisasikan dikarenakan keterbatasan sumber daya keuangan, hal ini menimbulkan ketidakpuasan dalam Masyarakat karena desa-desa sekitar yang menjadi patokan.
  - c. Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya, ASN di Kelurahan Kenteng telah melaksanakan dengan baik semua kegiatan kemasyarakatan pada jam kerja, namun banyak kegiatan-kegiatan Masyarakat diluar jam kerja yang sering kali kesulitan dihadiri oleh ASN Kelurahan dikarenakan domisili para ASN yang tidak berada di Kelurahan Kenteng meskipun semua kegiatan dapat berjalan dengan baik, namun Masyarakat berharap selalu didampingi dalam setiap kegiatan kemasyarakatan walaupun diluar jam kerja.
2. Akuntabel, ASN di Kelurahan harus melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien, dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan, yaitu menurut peraturan pengelolaan keuangan publik, prinsip akuntabilitas menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan publik harus terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku (Patty, 2020). Dan juga disampaikan oleh Denok Kurniasih bahwa Proses akuntabilitas diperlukan untuk menjembatani kedua belah pihak agar saling percaya satu sama lain (Kurniasih et al., 2019)
- Pada pelayan administrasi, pelayanan pembangunan maupun pelayanan kemasyarakatan, dalam pelayanannya Kelurahan Kenteng tidak memungut biaya apapun kepada masyarakat, dan dalam penggunaan anggaran telah sesuai dan selalu dipertanggungjawabkan yang baik.
3. Kompeten, Kompetensi mencakup sifat-sifat yang dimiliki oleh individu yang secara langsung berdampak pada keterampilan, kemampuan, serta kinerja mereka dalam lingkup pekerjaan tertentu (Nour Halisa et al., 2020). ASN di Kelurahan harus selalu meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. Membantu orang lain belajar, dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik
- Pada prakteknya kompetensi ASN di Kelurahan dalam melayani Masyarakat sudah ada usaha yang sangat baik, namun perlunya perhatian dari pengambil kebijakan agar menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikannya, juga perlunya pembekalan dan pelatihan agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan pemerintah maupun masyarakat.
4. Harmonis, sesama Aparatur ataupun dengan Lembaga kelurahan dan masyarakat terjalin hubungan yang baik seperti layaknya keluarga yang harmonis, dimana sebuah keluarga dianggap harmonis ketika semua anggotanya merasakan kedamaian dan kebahagiaan dalam menjalani kehidupan mereka (Aziz & Mangestuti, 2021), ASN di Kelurahan Kenteng menghargai setiap pemerlu pelayanan apapun latar belakangnya, bekerja sama dengan lembaga kelurahan dan juga Masyarakat walaupun ada friksi- friksi dikarenakan

masyarakat kurang menerima peralihan dari desa ke kelurahan yang menyebabkan berbagai masalah komunikasi antara masyarakat dengan aparatur, namun sejauh ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Loyal, Loyalitas adalah ketaatan dan kesetiaan yang dimiliki oleh seorang individu atau kelompok karyawan terhadap suatu organisasi di tempat mereka menjalankan tugasnya setiap harinya (Maksin et al., 2022.) dari hasil wawancara dengan ASN di Kelurahan Kenteng, semua ASN memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah, menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.
6. Adaptif, Kemampuan untuk bersifat adaptif mencakup kemampuan untuk meramalkan segala peristiwa yang mungkin terjadi, mengelola masa depan, dan mendorong orang lain untuk bertindak dengan cara yang sesuai (Jakaria et al., 2020) selaras dengan kondisi Kelurahan Kenteng saat ini, Perkembangan dan dinamika masyarakat semakin kompleks, membutuhkan antisipasi dari pemerintah daerah sebagai wilayah otonom yang diberi mandat untuk memberikan pelayanan kepada warganya.(Tobirin et al., 2022). hasil wawancara dan penelitian penulis untuk aspek ini ada beberapa ASN yang mudah dalam menyesuaikan diri menghadapi perubahan, terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, dan bertindak proaktif, namun ada kendala penerimaan warga terhadap aparatur kelurahan yang kurang karena ada keinginan warga agar status berubah menjadi desa Kembali, sehingga menyebabkan ketidak puasan Masyarakat terhadap apapun yang dilakukan oleh ASN Kelurahan Kenteng.
7. Kolaboratif, Pemerintahan kolaboratif merujuk pada bentuk pemerintahan yang aktif berpartisipasi dalam forum resmi di mana organisasi non-pemerintah dan masyarakat turut serta untuk mencapai tujuan bersama dari suatu isu. Dalam pemerintahan kolaboratif, LSM dan masyarakat tidak hanya ikut serta, tetapi juga bekerjasama, dan terdapat pembagian peran yang jelas (Priambodo, 2022), seperti yang ASN Kelurahan Kenteng secara umum memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama yaitu memajukan kelurahan Kenteng, namun karakteristik Masyarakat yang belum mandiri dan masih sehingga perannya masih sangat kurang.

### KESIMPULAN

Peneliti memberikan kesimpulan bahwa, penerapan *core value* ASN pada pelayanan publik di Kelurahan yang masih bercorak desa telah diterapkan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang disebabkan oleh beberapa hal, adapun kendala yang dihadapi yaitu belum tersedianya standar perilaku BerAKHLAK, Aksesibilitas pelayanan berbasis aplikasi yang terbatas, belum terpenuhinya keinginan Masyarakat agar aparatur terlibat dalam kegiatan Masyarakat selama 24 jam, Keterbatasan kompetensi ASN dikarenakan penempatan tidak sesuai kompetensi dan tidak adanya pembekalan dan pelatihan yang cukup, Keterbatasan Sumber daya keuangan di kelurahan yang sangat timpang dibandingkan dengan desa.



DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, R., & Mangestuti, R. (2021). Membangun Keluarga Harmonis Melalui Cinta dan Spiritualitas pada Pasangan Suami Istri di Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 14(2), 129–139. <https://doi.org/10.24156/jikk.2021.14.2.129>
- Bimantoro, A., Pramesti, W. A., Bakti, S. W., Samudra, A., Amrozi, Y. (2021). Paradoks Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi di Era 5.0. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/TI>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dimamesa, I. P., Sanahan, M. G., Khoirun, M., Fahrudin, N., & Simangunsong, F. (2021). *Studi Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat* (Vol. 13, Issue 2).
- Ferlan Farhanuddin, A., Ayulia Putri Setia, A., Jauza. (2022). PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. In *Jurnal Ilmu Sosial* (Vol. 19, Issue 1). <http://jurnaldialektika.com>
- Jakaria, Y. (2020). INTEGRASI NILAI RELIGIUSITAS DENGAN KEPEMIMPINAN ADAPTIF PADA PELATIHAN KEPEMIMPINAN DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI JAWA BARAT. In *Jurnal Good Governance* (Vol. 16, Issue 2). <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menciptakan-smart-asn-menuju-birokrasi-4-0>
- Kurniasih, D., Wijaya, S. S., & Setyoko, P. I. (2019). Public Governance in Accountability of Village Enterprise (BUMDes) Management: a Stakeholders Perspective. *Iapa Proceedings Conference*, 180. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2018.192>
- Maksin, M., Tantri, R. A., Hidayat, S., Ariyanto, A. E. (2022). *Implementation Of “Asn Ber-Akhlak” Program With Characteristics As A Form Of Employee Development To Improve The Quality And Loyalty Of Employees*. <https://doi.org/10.33084/restorica.v7i>
- Nour Halisa, (2020). *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia “Sistem Rekrutmen, Seleksi, Kompetensi Dan Pelatihan” Terhadap Keunggulan Kompetitif: Literature Review*.
- Patty, Meydilisa (2020). *AKUNTABILITAS DANA DESA DALAM UPAYA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMBANGUNAN DESA : STUDI KASUS DESA LAHA, KECAMATAN TELUK AMBON BAGUALA*.
- Pendidikan, J., & Konseling, D. (2021). *Core Value Ber-Akhlak Aparatur Sipil Negara Sebagai Etika dan Budaya Kerja* (Vol. 4).
- Priambodo, B. (2022). Proses Pengembangan Pariwisata Di Kota Surabaya Antara Pemerintah Dan Non Pemerintah Dalam Perspektif Tata Kelola Kolaboratif. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 35–42. <https://doi.org/10.22225/jcpa.2.2.4907.35-42>
- Ricky Ferdinand, G., Madallo, E., Palamba, R., Josua (2023). *ETIKA DALAM KEHIDUPAN BERMASYARAKAT*.
- Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>



- Tobirin, T., Nasihuddin, A. A., & Pamuji, K. (2022). Collaborative Governance in Tackling Prostitution in Pematang Regency. *Jurnal Dinamika Hukum*, 22(3), 678. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2022.22.3.3302>
- Wijayanti, W., & Denok Kurniasih. (2023). Penerapan Kode Etik Aparatur Sipil Negera Dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Aparatur Sipil Negera. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1). <https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9524>



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)**

---