

Peningkatan Performa Pelayanan Publik Melalui Penerapan *Core Values* BerAKHLAK di Kota Singkawang Tahun 2022-2023

Gunawan*, Nandang Alamsah Deliarnoor, Neneng Yani Yuningsih

Universitas Padjadjaran, Jawa Barat, Indonesia

*gunawan23002@mail.unpad.ac.id

Abstract

In the midst of increasingly high public demands for quality public services, the government through service officers must be able to serve professionally. Implementation and application of the core values of BerAKHLAK is one of the main keys to realizing excellent public services. This study aims to examine the process of internalization and application of the core values of BerAKHLAK carried out in Singkawang City in the implementation of public services and their contribution to improving the performance of quality public services for the community. The research method used is a descriptive research type and qualitative approach. Informants were selected through purposive and snowball sampling techniques. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion/verification sourced from observation, interviews and documentation. The results showed that the internalization of the core values of BerAKHLAK in Singkawang City has been running well and has had a positive impact on improving public service performance. This is evidenced by the increasing value of the public service index in Singkawang City by the Ministry of PAN-RB with a score of 4.22 in 2022 from previously in 2021 getting a score of 3.57. In addition, public satisfaction with public services in Singkawang City has also increased as seen from the value of the public satisfaction index, and the commitment of UPP in Singkawang City to improving the quality of public services. However, there are still weaknesses in several aspects of service. Therefore, The Singkawang City Government must continue to make sustainable efforts to improve the quality of public services in Singkawang City.

Keywords: *Core values; Public service; BerAKHLAK; Singkawang City*

Abstrak

Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik berkualitas, pemerintah melalui petugas pelayanan harus mampu melayani secara profesional, Inovatif, dan dapat diandalkan. Implementasi dan penerapan *core values* BerAKHLAK menjadi salah satu kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti proses internalisasi dan penerapan *core values* BerAKHLAK yang dilakukan di Kota Singkawang dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta kontribusinya dalam meningkatkan perfoma pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Informan dipilih melalui *purposive* dan *snowball*. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi yang bersumber dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa internalisasi *core values* BerAKHLAK di Kota Singkawang telah berjalan dengan baik dan berdampak positif pada peningkatan kinerja pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya nilai indeks pelayanan publik di Kota Singkawang oleh Kementerian PAN-RB dengan nilai 4,22 pada tahun 2022 dari sebelumnya pada Tahun 2021 mendapatkan nilai 3,57. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Singkawang juga meningkat yang dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat, serta adanya komitmen UPP di Kota Singkawang untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat kelemahan pada beberapa aspek pelayanan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Singkawang harus terus berupaya secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Singkawang.

Kata Kunci: *Core value*; Pelayanan publik; BerAKHLAK; Kota Singkawang

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pelayanan publik yang efisien, mudah diakses, dan profesional. Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur, akses yang belum optimal, dan profesionalisme petugas yang kurang memadai masih menjadi kendala utama dalam pemenuhan layanan ini. Dampak dari pelayanan publik yang belum maksimal dapat berimbas langsung pada tingkat kesejahteraan masyarakat, menciptakan ketidakpuasan, dan menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi peningkatan kualitas yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan (Erlianti, 2019). Aparatur Sipil Negara (ASN) memainkan peran sentral dalam pelayanan publik. ASN diharapkan tidak hanya menjalankan tugas berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) semata, tetapi juga mampu membangun hubungan harmonis dengan masyarakat yang dilayani. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, serta bebas dari penyalahgunaan wewenang. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima semakin meningkat, seiring dengan harapan akan adanya transparansi dan akuntabilitas dari pemerintah. Pemerintahan pada hakekatnya dibentuk untuk melayani masyarakat bukan dirinya sendiri, maka terbentuknya pemerintahan yang terstruktur dari pusat sampai ke daerah akan mendekatkan pemerintahan kepada rakyat dan memudahkan dalam menjalankan tugas-tugas seperti melayani masyarakat. Karena pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dekat dengan rakyatnya, maka perlu mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan, pemerintah perlu lebih terlibat dalam masyarakat. Sebab, pada hakikatnya pemerintah bergantung pada kepercayaan rakyat (Rasyid, 1997).

Fenomena ini relevan dengan implementasi *core values* BerAKHLAK yang diluncurkan oleh Presiden Joko Widodo pada tahun 2021. Nilai-nilai dasar BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) diharapkan mampu menanamkan etika dan budaya kerja yang profesional dalam diri ASN. Proses terjadinya suatu budaya dimulai dari tindakan yang terjadi berulang-ulang menjadi kebiasaan. Jadi budaya kerja adalah bentuk etik, sikap, perilaku dan cara pandang bersama dari kelompok yang bergabung dalam organisasi tersebut

terhadap setiap masalah atau perubahan lingkungan yang bervariasi (Widodo, 2020). Kwak (2009) menjelaskan pendapat Avery mengenai *core value* sebagai akumulasi keyakinan di dalam organisasi yang menjadi keunggulan tersendiri bagi organisasi untuk bersaing dengan organisasi lainnya. Menurut Nugroho (2011) mendefinisikan *core value* sebagai sesuatu yang digunakan untuk membimbing manajemen dan karyawan dalam memutuskan pilihan yang dapat muncul setiap saat.

Dari kedua definisi *core value* tersebut definisi yang dikemukakan oleh Kwak lebih menjelaskan mengenai *core value* di dalam sebuah organisasi, sedangkan Nugroho mendefinisikan *core value* pada lingkungan perusahaan. Dengan demikian, apabila kedua pengertian digabungkan, dapat disimpulkan bahwa *core value* merupakan kunci (nilai inti) yang digunakan untuk mengarahkan manajemen dan karyawan di dalam setiap pengambilan keputusan maupun kebijakan di dalam suatu organisasi baik organisasi *profit oriented* (perusahaan) maupun *non profit oriented* (publik). Di era pemerintahan modern, fungsi pokok birokrasi dalam Negara adalah menjamin terselenggaranya kehidupan Negara dan menjadi alat rakyat/masyarakat dalam mencapai tujuan ideal suatu negara. Sebagai organisasi sektor publik, pemerintah dituntut untuk mampu memformulasikan suatu panduan yang diyakini mampu membangun suatu sistem kerja yang baik (Setiono, 2022). Pemerintah Kota Singkawang telah mengadopsi *core values* BerAKHLAK dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) pada tahun 2022 menunjukkan indeks pelayanan publik Kota Singkawang mengalami peningkatan signifikan dari kategori B pada tahun 2018-2021 menjadi kategori A- dengan nilai 4,22.

Kota Singkawang juga meraih peringkat 3 terbaik dalam indeks penyelenggaraan pelayanan publik di antara kabupaten/kota di Provinsi Kalimantan Barat. Penilaian dari Ombudsman RI juga menunjukkan peningkatan dari zona kuning pada tahun 2021 ke zona hijau pada tahun 2023, dengan nilai kepatuhan yang naik dari 68,34 pada tahun 2021 menjadi 87,66 pada tahun 2023. Penelitian ini mengadopsi teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lovelock bahwa lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai meliputi Pertama, *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material. Kedua, *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan. Ketiga, *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Keempat, *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Kelima, *Empathy* (empati), yakni perhatian perorangan pada pelanggan (Widodo, 2001). Setiap prinsip ini sejalan dengan *core values* BerAKHLAK yang diterapkan di Kota Singkawang. Berdasarkan prinsip *Tangible*, pemerintah harus mampu menghadirkan pelayanan publik yang dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat dengan memastikan kemudahan akses, ketersediaan fasilitas yang memenuhi standar, petugas yang cukup, dan informasi yang terbuka. Prinsip *Reliable* menekankan pentingnya konsistensi dan keandalan pelayanan yang diberikan, sedangkan prinsip *Responsiveness* menunjukkan pentingnya respons cepat dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat.

Prinsip *Assurance* menuntut jaminan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas memiliki standar kualitas tinggi, kepastian biaya dan waktu, dan prinsip *Empathy* menunjukkan pentingnya perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan emosional masyarakat. Penelitian sebelumnya oleh Syawitri, Fitriasia & Ofianto (2022), Martogi, Dwiputrianti & Sufianti (2023), serta Marsikin & Budanto (2023) secara umum menunjukkan bahwa *core values* BerAKHLAK berkontribusi terhadap perbaikan sikap dan kinerja apabila nilai-nilai yang terkandung dalam BerAKHLAK mampu

diinternalisasikan dan diamalkan oleh ASN. Sedangkan dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mempelajari, mengkaji, meneliti dan mendeskripsikan internalisasi dan penerapan *core values* BerAKHLAK oleh ASN berdampak pada perubahan ke arah perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Singkawang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti proses internalisasi dan penerapan *core values* BerAKHLAK dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta kontribusinya dalam meningkatkan performa pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat di Kota Singkawang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman teoritis dan praktis mengenai pentingnya internalisasi nilai-nilai etika dan budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini akan berupaya untuk mendeskripsikan peningkatan performa penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan *core values* BerAKHLAK yang diamalkan oleh ASN di Kota Singkawang. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dikarenakan metode ini dapat menggali informasi sedalam-dalamnya tanpa ada batasan selain itu peneliti juga bisa ikut merasakan terhadap masalah yang sedang diteliti. Metode yang digunakan untuk memilih informan, yaitu *purposive* untuk *key* informan dan *snowball* untuk perangkat teknis, petugas pelayanan dan masyarakat. *Snowball* digunakan untuk menentukan berapa banyak informan yang akan diwawancarai sebagai guna mendapatkan data yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dari penerapan *core values* BerAKHLAK terhadap performa pelayanan publik di Kota Singkawang. Informan dipilih dengan kriteria dan pertimbangan bahwa informan memiliki peran sentral dan terlibat langsung terhadap pembinaan internalisasi *core values* BerAKHLAK dan evaluasi kinerja ASN serta perumusan kebijakan maupun penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Singkawang yaitu, Pj. Wali Kota, Pj. Sekretaris Daerah, Kepala BKPSDM, Kepala Bagian Organisasi, beberapa petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan di Kota Singkawang. Wawancara, observasi, dokumentasi adalah semua metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian ini. Untuk menganalisis data riset ini, penulis menggunakan model analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013), berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Internalisasi dan Penerapan *Core Values* BerAKHLAK

Proses internalisasi *core values* BerAKHLAK adalah tahap awal yang harus dilalui oleh ASN untuk mengadopsi dan mengintegrasikan nilai-nilai, norma, atau keyakinan ke dalam diri mereka, sehingga menjadi bagian dari sistem kepercayaan dan perilaku individu ASN. Berdasarkan Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 20 Tahun 2021, nilai-nilai dasar BerAKHLAK menjadi dasar penguatan budaya kerja di instansi pemerintah untuk mendukung pencapaian kinerja individu dan tujuan organisasi/instansi. Selanjutnya penerapan *core values* BerAKHLAK dalam pelayanan publik melibatkan pengintegrasian nilai-nilai BerAKHLAK ke dalam setiap aspek pekerjaan dan interaksi dengan masyarakat. Adapun beberapa upaya internalisasi dan penerapan yang dilakukan pada Pemerintah Kota Singkawang yang peneliti temui antara lain sebagai berikut:

a. Penggunaan logo BerAKHLAK

Logo BerAKHLAK digunakan secara luas pada poster, konten media sosial, latar virtual, dan bahan paparan oleh perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang dalam kegiatan kedinasan yang menjadi simbol dari komitmen untuk

memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Penggunaan logo BerAKHLAK di berbagai media membantu memperkuat identitas dan citra positif pemerintah daerah sebagai institusi yang berorientasi pada pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif. Logo BerAKHLAK yang terlihat di lingkungan kerja dan ruang publik menjadi sumber motivasi bagi ASN untuk selalu mengingat dan menerapkan nilai-nilai tersebut dalam pekerjaan mereka. Pegawai ASN harus mampu membranding diri mereka sebagai ASN BerAKHLAK dengan menampilkan sikap perilaku yang sesuai dengan *value* BerAKHLAK itu sendiri, sehingga masyarakat dapat menilai dan membandingkan kesesuaian antara nilai-nilai BerAKHLAK yang di promosikan dengan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam bekerja, sehingga apabila pegawai ASN mampu menunjukkan perwujudannya maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat.

b. Penyisipan informasi BerAKHLAK dalam kegiatan apel

Penyebaran informasi terkait *core values* BerAKHLAK di Kota Singkawang juga dilakukan secara rutin pada saat apel pagi yang dilaksanakan oleh seluruh perangkat daerah. Nilai BerAKHLAK dapat disampaikan secara penuh atau sebagian oleh pembina apel. Pembina apel yang biasanya adalah pimpinan dapat menunaikan kewajibannya menyampaikan nilai BerAKHLAK kepada bawahannya atau rekan kerjanya. Melalui apel, pimpinan dapat memberikan motivasi dan inspirasi kepada pegawai untuk menginternalisasi dan menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK sehingga dapat meningkatkan semangat dan antusiasme pegawai untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Apel menjadi sarana komunikasi yang cukup efektif antara pimpinan dan bawahan. Informasi bisa disampaikan secara jelas dan langsung, serta memungkinkan adanya dialog dan tanya jawab untuk mengatasi kebingungan atau kesalahpahaman, disamping juga dapat digunakan sebagai sarana evaluasi dan pemantauan implementasi *core values* BerAKHLAK, dimana pimpinan dapat memberikan *feedback* secara langsung dan mengapresiasi pegawai yang telah menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dengan baik.

c. Melalui Pengembangan Kompetensi

Pengembangan kompetensi adalah proses peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu atau kelompok melalui pelatihan, pendidikan formal maupun informal, pengalaman kerja, dan pembelajaran mandiri. Pengembangan didasarkan pada fakta bahwa seorang pegawai membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selama kariernya (Setiadiputera, 2017). Internalisasi *core values* BerAKHLAK melalui pengembangan kompetensi dilakukan kepada ASN baru melalui Pelatihan Dasar CPNS bagi CPNS dan Orientasi PPPK bagi PPPK, yang wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Materi *core values* BerAKHLAK pada Pelatihan Dasar CPNS diatur dalam Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 14/K.1/PDP.07/2022 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, dimana BerAKHLAK ditempatkan pada materi pokok yang berada pada Agenda 2 dengan tema Nilai-Nilai Dasar ASN yang terdiri dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang diberikan sebanyak 9-10 Jam Pelatihan (JP) per mata pelatihan.

Sementara itu pada Orientasi PPPK, materi BerAKHLAK diatur dalam Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 289/K.1/PDP.07/2022, menjadi materi pokok pada Kurikulum Penerapan Fungsi dan Tugas ASN dan Kurikulum Pengenalan Nilai dan Etika pada Instansi Pemerintah. Internalisasi *core values* BerAKHLAK melalui pengembangan kompetensi di Kota Singkawang saat ini masih terbatas hanya kepada Pegawai ASN yang baru yaitu mulai dari formasi pengadaan ASN Tahun 2021,

sedangkan untuk pegawai ASN yang lama hanya dilakukan melalui sosialisasi *core values* BerAKHLAK dan belum pernah dilakukan kegiatan pengembangan kompetensi yang lebih interaktif. Internalisasi *core values* BerAKHLAK melalui sosialisasi dirasa kurang efektif, karena peserta sosialisasi hanya mendengar dan menerima informasi dari narasumber tanpa memperagakan contoh dari penerapannya sehari-hari. Maka kepada Pegawai ASN yang lama internalisasi BerAKHLAK perlu dilakukan kegiatan *capacity building* melalui *workshop* interaktif maupun dapat dikemas dalam bentuk *outbound*.

d. Penerapan Nilai BerAKHLAK Berorientasi Pelayanan

Penerapan nilai BerAKHLAK Berorientasi pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat merupakan hal wajib untuk selalu diterapkan dan diamalkan dengan sungguh-sungguh oleh ASN yang bertugas sebagai petugas pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sehari-hari dibutuhkan kesungguhan dalam melakukan pekerjaan agar hasil pekerjaan sesuai dengan harapan yang menjadi tujuan organisasi (Sadat, 2017). Pengamalan nilai ini oleh petugas pelayanan meliputi selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, memberikan salam sapa, menanyakan dan merespon keperluan masyarakat dengan ramah dan cekatan, siap membantu dengan responsif, memberikan informasi pelayanan yang jelas, serta menerima dan menindaklanjuti kritik dan saran. Agar penerapan nilai BerAKHLAK Berorientasi pelayanan dapat berjalan sebagaimana mestinya, selain adanya komitmen dari individu petugas pelayanan untuk menjalankannya, peran Pemerintah Kota Singkawang dalam melakukan intervensi dan pengawasan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertindak sebagai Unit Pelayanan Publik (UPP), guna memastikan pelayan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) maupun Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan UPP dan petugas dalam menerapkan nilai BerAKHLAK dalam pelayanan publik.

e. Penerapan Nilai BerAKHLAK Akuntabel

Penerapan nilai BerAKHLAK Akuntabel dalam pelayanan tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membangun reputasi positif bagi organisasi atau institusi. Komitmen penerapan nilai BerAKHLAK Akuntabel dapat dilihat dengan upaya kampanye anti korupsi dan penolakan gratifikasi dalam proses pelayanan publik di Kota Singkawang, dimana sangat mudah dijumpai baliho, poster maupun banner anti KKN dan/atau penolakan terhadap gratifikasi yang berada di ruang pelayanan maupun ruang kerja. Konsistensi dalam mempraktikkan nilai ini berdampak positif bagi semua pihak. Petugas pelayanan yang menjunjung nilai akuntabel mampu melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, disiplin, dan menghindari pelanggaran aturan serta kejahatan jabatan.

f. Penerapan Nilai BerAKHLAK Kompeten

Penerapan nilai BerAKHLAK Kompeten dalam pelayanan membantu organisasi untuk meningkatkan profesionalisme, kualitas layanan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Dengan fokus pada pengembangan kompetensi, pelayanan dapat menjadi lebih efisien, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat yang tinggi. Petugas pelayanan mengembangkan diri melalui pelatihan dan bimbingan teknis yang relevan dengan tugas mereka sebagai ASN. Mereka juga berbagi pengetahuan dengan rekan kerja serta mengadopsi pola *coaching* dan *mentoring*. Dengan terus belajar mandiri, petugas pelayanan dapat mencapai kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada masyarakat. Pemerintah Kota Singkawang melalui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) dan perangkat daerah lainnya mengalokasikan anggaran untuk kegiatan-kegiatan pengembangan kompetensi para ASN agar Pemerintah Kota Singkawang

memiliki petugas pelayanan yang handal dan profesional. Hal ini relevan dengan yang dikatakan oleh Yulianto (2020) bahwa dalam upaya membangun ASN yang berkualitas, perlu dibangun paradigma baru pemerintahan yang bercirikan bersih dari kolusi, korupsi dan nepotisme (*clean government* dan *good governance*). Untuk dapat mewujudkan hal tersebut diperlukan ASN yang profesional, yang memiliki kompetensi yang tinggi dalam melayani publik dan memahami tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan masyarakat.

g. Penerapan Nilai BerAKHLAK Harmonis

Penerapan nilai BerAKHLAK Harmonis merupakan unsur penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, inklusif, dan saling menghormati. Dengan menerapkan nilai BerAKHLAK Harmonis, diharapkan tercipta hubungan yang baik antar petugas dengan masyarakat, serta menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif serta terwujud keramah-tamahan dalam kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik di Kota Singkawang sudah berbentuk inklusif, karena secara menyeluruh melibatkan semua orang dari berbagai kelompok tanpa meninggalkan salah satunya, seluruh masyarakat diberikan hak pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan gender, etnis, ras dan agama maupun kondisi tubuh. Petugas pelayanan membangun hubungan kerja yang baik antar sesama petugas maupun antara petugas dengan masyarakat. Mendorong lingkungan kerja yang inklusif dengan menyediakan layanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat, memastikan bahwa setiap orang yang berinteraksi dengan pelayanan publik merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Dengan demikian, penerapan nilai BerAKHLAK Harmonis tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan suasana pelayanan yang lebih hangat dan menyenangkan.

h. Penerapan Nilai BerAKHLAK Loyal

Penerapan nilai BerAKHLAK Loyal dalam pelayanan publik penting untuk membangun integritas dan komitmen di antara petugas pelayanan. Loyalitas ini mencakup kesetiaan kepada negara, pemerintah, organisasi, rekan kerja, dan masyarakat yang dilayani. Petugas pelayanan harus mematuhi kebijakan, peraturan, dan undang-undang yang berlaku, termasuk menjaga kerahasiaan informasi yang bersifat sensitif dan strategis. Kepatuhan terhadap kebijakan, peraturan, dan undang-undang adalah bentuk nyata dari loyalitas dalam pelayanan publik. Petugas mematuhi peraturan menunjukkan bahwa mereka menghargai kerangka kerja yang telah ditetapkan untuk menjaga keteraturan dan keadilan dalam layanan. Hal ini memberikan contoh bagi masyarakat mengenai pentingnya mematuhi hukum dan regulasi. Dengan menjunjung tinggi nilai loyal, petugas pelayanan menunjukkan dedikasi yang tidak hanya kepada tugas dan tanggung jawab mereka, tetapi juga kepada nilai-nilai moral dan etika yang mendasari pekerjaan mereka.

i. Penerapan Nilai BerAKHLAK Adaptif

Penerapan nilai BerAKHLAK Adaptif, menjadi kunci dalam memastikan pelayanan publik di Kota Singkawang selalu relevan, efisien, dan responsif. Kemampuan ASN untuk beradaptasi dengan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sangatlah penting. Ini terlihat dari komitmen Pemerintah Kota Singkawang dalam mendorong inovasi melalui penghargaan tahunan kepada perangkat daerah berprestasi dan lomba inovasi bagi Pegawai ASN. Upaya ini, seperti yang ditegaskan PJ Wali Kota Singkawang bertujuan untuk melahirkan berbagai inovasi yang meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perwujudan nilai BerAKHLAK Adaptif pegawai ASN dalam pelayanan publik di Kota Singkawang ditunjukkan dengan sikap proaktif dalam mengantisipasi terjadinya masalah dalam pelayanan dengan melakukan mitigasi resiko terhadap manajemen pelayanan yang dilakukan, agar dapat menghindari permasalahan

dalam pelayanan yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat yang di layani. Secara keseluruhan, nilai BerAKHLAK Adaptif yang diwujudkan oleh pegawai ASN dalam pelayanan publik di Kota Singkawang menekankan pentingnya kesiapsiagaan, proaktif, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan. Ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga melindungi kepentingan pemerintah dan masyarakat, menciptakan lingkungan pelayanan yang stabil dan dapat diandalkan.

j. Penerapan Nilai BerAKHLAK Kolaboratif

Penerapan nilai BerAKHLAK Kolaboratif mengharuskan adanya kerja sama efektif antara berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama. Kolaborasi dalam penyelenggaraan pemerintahan memiliki implikasi bahwa semua pihak yang terlibat atau dilibatkan mempunyai tanggungjawab yang sama untuk keputusan yang diambil (Wargadinata, 2016). Nilai ini mencakup kemampuan dan kemauan untuk bekerja sama dengan berbagai pihak, baik di dalam maupun di luar organisasi, guna mencapai tujuan yang lebih besar dan memberikan manfaat yang lebih luas. Di Kota Singkawang Pegawai dalam unit layanan membangun kerja sama tim agar tercipta sinergitas dalam bekerja. Membentuk tim kerja yang terdiri dari anggota dengan latar belakang dan keterampilan yang berbeda-beda untuk menangani masalah atau proyek tertentu. Misalnya, dalam proyek pembangunan infrastruktur, tim dapat terdiri dari ahli teknik, ahli lingkungan, ekonom, dan ahli hukum untuk memastikan bahwa aspek-aspek yang berbeda dipertimbangkan secara holistik agar menghasilkan kinerja yang berkualitas. Sinergitas dalam bekerja menjadi kunci keberhasilan. Pegawai dalam unit layanan dapat membangun kerja sama tim yang kuat, di mana setiap anggota tim memahami perannya dan bagaimana kontribusi mereka mendukung tujuan kolektif. Sinergi ini memungkinkan tim untuk bekerja lebih efisien dan efektif, mengatasi hambatan yang muncul dengan solusi yang lebih kreatif dan terkoordinasi.

2. Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Singkawang

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Singkawang untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas termasuk melalui penerapan *core values* BerAKHLAK. Kualitas pelayanan publik di Kota Singkawang dibahas dengan fokus pada lima prinsip utama sebagaimana dikemukakan Lovelock yakni *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Widodo, 2001). Kelima prinsip ini dipilih karena memiliki peran yang signifikan dalam menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

a. Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip *Tangible*

Prinsip *tangible* dalam pelayanan publik mencakup penilaian terhadap kualitas layanan yang dapat dilihat dari kemudahan akses, kondisi fisik fasilitas termasuk kelengkapan alat, sumber daya manusia (SDM), dan sarana komunikasi kepada masyarakat penerima layanan. Sebagaimana menurut Lovelock bahwa *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material (Widodo, 2001) yang selanjutnya dijelaskan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman bahwa *Tangible* (berwujud) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dengan indikatornya yaitu penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, sosialisasi yang dilakukan kepada pelanggan terkait dengan kebijakan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan (Hardiyansyah, 2011). Upaya untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan, Pemerintah Kota Singkawang telah memfasilitasi Mal Pelayanan Publik (MPP) yang bertempat di Singkawang *Grand Mall*, diresmikan pada 1 April 2022.

MPP ini menawarkan 159 layanan dari 3 OPD Kota Singkawang dan 12 Instansi vertikal, memberikan masyarakat alternatif pelayanan di pusat perbelanjaan dan hiburan selain harus mendatangi kantor dinas terkait untuk memperoleh pelayanan. Hadirnya MPP menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Singkawang dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai disamping terus secara bertahap meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana di setiap perangkat daerah di Kota Singkawang untuk memastikan layanan yang cepat, mudah, dan gratis bagi seluruh masyarakat. Fasilitas yang ada di MPP Kota Singkawang sudah sangat baik dan berada didalamnya terasa nyaman. Pelayanan publik yang inklusif dan ramah terhadap semua golongan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Di Kota Singkawang, komitmen untuk menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas juga menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan seluruh masyarakat. Terkait dengan kelompok rentan, perlu diperhatikan aspek sarana dan prasarananya seperti jalan landai, pegangan rambat, kursi roda, tongkat, area bermain anak, ruang ibu menyusui.

Pemerintah Kota Singkawang sudah menetapkan Peraturan Wali Kota tentang penyelenggaraan pelayanan publik dimana didalamnya sudah diakomodir termasuk penyediaan sarana dan prasarana bagi kelompok rentan, sehingga ada payung hukumnya dan perangkat daerah bisa melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan etika-etika dan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan tersebut. Meskipun sarana dan prasarana pelayanan publik di Kota Singkawang secara umum sudah baik dan mampu menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di Kota Singkawang, namun bukan berarti tidak memerlukan perbaikan atau peningkatan. Berdasarkan hasil pemantauan Bagian Organisasi kepada 9 Unit pelayanan publik di Kota Singkawang masih ditemukan kelemahan dan kekurangan yang harus dilakukan perbaikan-perbaikan dan peningkatan terhadap sarana dan prasarana pelayanan publik di Kota Singkawang terutama pada fasilitas parkir dan fasilitas penunjang kelompok rentan. Mengingat jumlah kesuluruhan UPP yang berada di Kota Singkawang sebanyak 73 UPP baik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung, maka masih diperlukan pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap UPP lainnya, agar perbaikan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik di Kota Singkawang dapat dilakukan secara merata dan menyeluruh.

Pemerintah juga harus memastikan ketersediaan SDM yang kompeten untuk menjalankan peran sebagai petugas pelayanan. BKPSDM Kota Singkawang memiliki peran penting dalam penempatan pegawai ASN di posisi-posisi petugas pelayanan sesuai dengan bidang tugas yang diemban. Kota Singkawang dihadapi tantangan kekurangan jumlah pegawai ASN setiap tahunnya, dimana jumlah pegawai ASN yang pensiun melebihi formasi penerimaan ASN baru. Hal ini menjadi fokus BKPSDM dalam mengatur penempatan pegawai ASN untuk memenuhi kebutuhan pelayanan di perangkat daerah. Dalam Penempatan Pegawai ASN, BKPSDM bersama tim penilai kinerja harus bisa menempatkan pegawai pada posisi yang sesuai dengan kualifikasi dan kompetensinya. Meskipun dengan keterbatasan SDM yang ada tentu sulit untuk memenuhi kebutuhan itu secara menyeluruh, namun dari SDM yang ada harus diatur secara optimal penempatannya, terutama diposisi-posisi yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat diprioritaskan untuk bisa ditempat Pegawai ASN yang sesuai kualifikasi dan kompetensinya. Walaupun terdapat beberapa yang dengan terpaksa ditempatkan pegawai yang kurang sesuai kompetensinya, maka kesenjangan kompetensi itu secara bertahap diatasi dengan memberikan pelatihan-pelatihan agar pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik meskipun awal ditempatkan kompetensinya kurang sesuai dengan standar kompetensi jabatan.

b. Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip *Reliable*

Selain penyediaan sarana prasarana juga diperlukan kemampuan dan keandalan petugas dalam melakukan pelayanan dengan baik. Sebagaimana menurut Lovelock bahwa *Reliable* (handal) yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan (Widodo 2001) yang selanjutnya dijelaskan oleh Zeithhaml, Berry, dan Parasuraman bahwa *Reliability* (kehandalan) merupakan Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, dengan indikatornya yaitu kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan yang bersifat jelas dan terpercaya, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (Hardiyansyah, 2011). Indikasi ini ditunjukkan dengan kemampuan dan keandalan petugas pelayanan di Kota Singkawang sudah baik terlihat dari antusiasme petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat dimana masyarakat merasa senang karena dilayani dengan baik oleh petugas yang melayani dengan ramah dan cepat. Kehandalan pelayanan publik dapat diukur dari kedisiplinan petugas dalam mengelola waktu dan mematuhi peraturan, serta menyelesaikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kehandalan ini harus ditunjang oleh standar pelayanan yang jelas, mencakup persyaratan, alur, waktu, dan biaya, sehingga masyarakat dapat mengukur kehandalan petugas. Seluruh UPP di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang telah menetapkan standar pelayanan untuk setiap jenis layanan dan telah diatur dengan Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 46 Tahun 2019. Selain itu agar target waktu pelayanan dapat dipenuhi oleh penyedia layanan, diperlukan kemampuan dan kecermatan dari petugas untuk melaksanakan pekerjaannya yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mengikuti standar pelayanan yang ada. Masyarakat dapat melihat alurnya bagaimana, waktunya berapa lama itu semua sudah tertera di ruang pelayanan. Jika petugas tidak cermat mengikuti standar pelayanan, maka bisa berpotensi gagal memenuhi standar itu dan masyarakat dapat beranggapan bahwa petugas tidak mampu bekerja sesuai prosedur. Oleh karena itu, untuk membentuk petugas pelayanan yang handal dan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cermat, jelas, dan terpercaya, Pemerintah Kota Singkawang berupaya secara bertahap melakukan peningkatan kompetensi para pegawainya dengan mendahulukan yang prioritas agar ASN dalam memberikan pelayanan tidak ketinggalan zaman dan mampu beradaptasi.

c. Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip *Responsiveness*

Pelayanan publik berbasis prinsip *responsiveness* menekankan kemampuan penyelenggara untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan harapan masyarakat. Sebagaimana menurut Lovelock bahwa *Responsiveness* (pertanggungjawaban) yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan Widodo (2001) yang selanjutnya dijelaskan oleh Zeithhaml, Berry, dan Parasuraman bahwa *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, dengan indikatornya yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan penanganan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dalam (Hardiyansyah, 2011). Di Kota Singkawang, penerapan prinsip ini melibatkan penetapan standar pelayanan yang jelas, mengikuti SOP, melakukan evaluasi kinerja dan pengawasan internal secara berkala, membangun sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyusun laporan kinerja layanan secara berkala. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Singkawang menjelaskan bahwa upaya pengawasan dilakukan untuk memastikan

petugas pelayanan memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan cermat, melalui pengawasan internal, evaluasi kinerja, dan penerapan kode etik pelayanan.

UPP di Kota Singkawang sebagian sudah melakukan publikasi terkait pelayanan yang dilakukan, meskipun ini belum merata dilakukan oleh UPP di Kota Singkawang karena masih ada persepsi dari perangkat daerah lain bahwa mereka bukan merupakan unit layanan publik yang melayani masyarakat secara langsung. Hal ini menjadi atensi dari Bagian Organisasi untuk terus berupaya mensosialisasikan dan mendorong seluruh UPP di Kota Singkawang untuk melakukan publikasi laporan kinerja pelayanan publiknya. Disamping itu komitmen dari Wali Kota untuk menegaskan kepada seluruh UPP juga diperlukan agar seluruh UPP secara menyeluruh melakukan publikasi kinerja pelayanan publik. Dengan menerapkan prinsip *responsiveness*, penyelenggara pelayanan publik di Kota Singkawang dapat meningkatkan kualitas layanan, memenuhi harapan masyarakat, dan membangun kepercayaan serta memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

Tanggung jawab terhadap mutu pelayanan merupakan komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Petugas dituntut untuk selalu mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat, jika lambat akan menyebabkan keluhan dari masyarakat yang mana akan berpengaruh terhadap laporan kinerja UPP, karena masyarakat dapat langsung memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tersedia. Hal ini tidak hanya memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses perbaikan layanan, tetapi juga memberikan peluang bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

d. Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip *Assurance*

Pelayanan publik berdasarkan prinsip *assurance* memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat tentang keandalan, kompetensi, dan integritas penyedia layanan, dengan memastikan layanan memenuhi standar yang ditetapkan. Sebagaimana menurut Lovelock bahwa *Assurance* (jaminan) yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai Widodo (2001) yang selanjutnya dijelaskan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman bahwa *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, dengan indikatornya yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (Hardiyansyah, 2011).

Dalam meningkatkan kualitas dan menjamin pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dan memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kota Singkawang telah menetapkan Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 dimana dalam peraturan ini telah diatur mengenai pembina, penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik (standar pelayanan, prosedur pelayanan, maklumat pelayanan, waktu pelayanan, kode etik, kode perilaku, dan budaya pelayanan, motivasi kerja, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan, pelayanan khusus dan inovasi pelayanan publik), konsultasi, pengaduan dan penanganan pengaduan, kompensasi, pemantauan, evaluasi kinerja dan pelaporan, pembinaan dan pengawasan, dan peran serta masyarakat. Jaminan kepastian terhadap mutu pelayanan yang terdapat pada standar pelayanan ditempatkan di ruang pelayanan agar dapat dilihat dan dibaca oleh pengguna layanan, sehingga masyarakat mengetahui dan memantau apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayan itu sudah sesuai standar atau tidak. Jika ditemukan bahwa layanan yang diterima itu tidak sesuai, masyarakat dapat

melakukan pengaduan melalui layanan pengaduan yang tersedia seperti portal Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR).

Komitmen Pemerintah Kota Singkawang untuk aktif dalam menyediakan layanan pengaduan SP4N LAPOR ditunjukkan dengan diadakannya bimbingan teknis SP4N-LAPOR kepada admin seluruh UPP di Kota Singkawang. Jaminan mutu pelayanan kepada masyarakat juga dilakukan dengan menyatakan maklumat pelayanan dan melakukan pemberian kompensasi. Maklumat pelayanan berupa pernyataan resmi dari penyelenggara layanan publik yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan Kompensasi merupakan mekanisme yang digunakan oleh penyelenggara layanan untuk memastikan bahwa pengguna layanan mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah dijanjikan.

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap warga negara dapat mengakses layanan yang berkualitas tanpa dibebani oleh biaya yang memberatkan. Prinsip jaminan biaya pada pelayanan publik menjadi salah satu landasan utama dalam menciptakan sistem pelayanan yang adil dan berkeadilan sosial. Biaya pelayanan di Kota Singkawang secara umum sudah tanpa biaya atau gratis seperti pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang yang seluruhnya sudah gratis tanpa biaya, sedangkan untuk jenis pelayanan yang masih memerlukan biaya seperti pelayanan kesehatan, biaya pelayanan tersebut menyesuaikan dengan tarif/biaya yang telah ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota yang kemudian dipajang pada ruang pelayanan agar masyarakat dan melihat dan mengetahui biaya/tarif resmi yang berlaku. Hal ini harus dilakukan agar kepastian biaya layanan dapat diketahui oleh masyarakat secara transparan dan menghindarkan pelayanan dari praktik pungli.

e. Pelayanan Publik Berdasarkan Prinsip *Empathi*

Pelayanan publik berdasarkan prinsip *emphati* menekankan kemampuan petugas untuk memahami, menghargai, dan merespon perasaan, kebutuhan, serta kondisi pengguna layanan. Prinsip ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih manusiawi pada masyarakat. Sebagaimana menurut Lovelock bahwa *Empathy* (empati), yakni perhatian perorangan pada pelanggan (Widodo, 2001). Selanjutnya dijelaskan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman bahwa *Empathy* (Empati) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, dengan indikatornya yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Hardiyansyah, 2011).

Penjabat Wali Kota Singkawang menegaskan tidak ada istilah orang dekat atau orang dalam dalam pelayanan, dan semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan. Memberikan kecepatan dan kemudahan kepada masyarakat adalah suatu kebanggaan, dan mempersulit masyarakat akan merusak citra pemerintah. Sebagai pimpinan daerah beliau ikut menerapkan dan memberikan contoh kepada jajaran untuk selalu memberikan perhatian kepada masyarakat terutama merespon dengan cepat apabila ada keluhan masyarakat, baik disampaikan melalui *WhatsApp*, *instagram* atau media lainnya. Keluhan-keluhan masyarakat dengan segera ditanggapi agar cepat diketahui dimana permasalahannya dan tidak menimbulkan stigma negatif dan muncul anggapan bahwa ada kepentingan tertentu yang tidak bisa dipertanggung jawabkan.

Petugas pelayanan di Kota Singkawang sepakat bahwa bahwa dalam memberikan pelayanan harus mampu bersikap adil dan menghindari perilaku diskriminasi. Pelayanan bermutu, adalah merubah sikap dan perilaku petugas (Mansyar & Sadad, 2016). Apalagi

saat ini masyarakat sudah cerdas dan kritis, segala perilaku petugas pelayanan dapat dinilai dan diawasi oleh masyarakat. Ini menunjukkan bahwa penyedia layanan menyadari peran masyarakat sebagai pengawas dan penilai kualitas pelayanan. Ini menekankan pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan publik, di mana masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan tetapi juga sebagai pihak yang dapat menilai dan memberi masukan terhadap kualitas layanan yang diterima. Komitmen untuk melayani tanpa membedakan menunjukkan upaya untuk menegakkan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam pelayanan. Ini sangat penting dalam menjaga kepercayaan publik, karena diskriminasi dapat merusak kredibilitas dan integritas sebuah institusi.

3. Peningkatan Performa Pelayanan Publik Di Kota Singkawang

Peningkatan performa pelayanan publik di Kota Singkawang melibatkan berbagai aspek untuk mendukung efisiensi dan efektivitas layanan. Perlunya perbaikan kinerja organisasi yang diorientasikan pada keseluruhan proses untuk menciptakan *value to costomer* yang terkait dengan aspek mutu produk jasa, waktu pembuatan dan penyerahan (*cycle time*), biaya yang rendah serta produktivitas (Rinaldi, 2012). Adapun peningkatan performa pelayanan di Kota Singkawang, diuraikan sebagai berikut:

a. Peningkatan Indeks Pelayanan Publik

Penerapan *core values* BerAKHLAK bertujuan untuk meningkatkan performa pelayanan publik dengan menciptakan budaya kerja yang lebih profesional, responsif, dan berintegritas. Sejak *core values* BerAKHLAK diinternalisasikan dan diterapkan dari mulai peluncurannya pada Tahun 2021 memberikan dampak yang positif bagi peningkatan performa pelayanan publik di Kota Singkawang yang dibuktikan dengan keberhasilan meningkatkan nilai indeks pelayanan publik Kota Singkawang oleh Kementerian PAN-RB pada tahun 2022 dengan nilai 4,22 dan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2023 berhasil masuk ke dalam zona Hijau dengan Nilai 87,66.

Tabel 1. Nilai Indeks Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Singkawang Tahun 2018-2022

Tahun	Nilai	Kategori	+/-	Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan
2018	3,12	B-		Baik dengan catatan
2019	3,22	B-	+0,1	Baik dengan catatan
2020	3,65	B	+0,43	Baik
2021	3,57	B	-0,08	Baik
2022	4,22	A-	+0,65	Sangat Baik

(Sumber: Bagian Organisasi Setda Kota Singkawang)

Tabel 2. Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Tahun 2021-2023

Tahun	Peringkat	Nilai	Zona	Kategori	Opini
2021	70	68,34	Kuning	C	Kualitas Sedang
2022	59	75,78	Kuning	C	Kualitas Sedang
2023	53	87,66	Hijau	B	Kualitas Tinggi

(Sumber: Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Tahun 2021-2023)

Peningkatan performa pelayanan publik yang berhasil diraih oleh Kota Singkawang berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Kementerian PAN-RB dan Ombudsman harus benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, jika tidak, maka peningkatan penilaian yang diraih tidak akan ada artinya bagi masyarakat.

b. Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik mencerminkan kinerja Pemerintah Kota Singkawang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik berupa pelayanan publik, jasa publik maupun pelayanan administrasi. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan publik yang telah diberikan dari masing-masing unsur yang telah ditentukan (Aprilia & Puspitarini, 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, maka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di dilakukan setiap tahun. SKM di Kota Singkawang dilakukan pada UPP baik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung. Penilaian SKM terdiri dari 9 unsur penilaian yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan.

Pada tahun 2021 SKM dilaksanakan sebanyak 2 Kali dalam setahun dengan nilai rata-rata 85,04 kategori Baik meliputi Semester 1 jumlah UPP yang melaksanakan SKM yaitu 44 dengan nilai 84,94 dikategorikan Baik, dan semester 2 diperoleh 85,13 dikategorikan Baik dan UPP yang melaksanakan SKM berjumlah 37. Tahun 2022 SKM juga dilaksanakan sebanyak 2 kali dengan nilai rata-rata 85,62 dikategorikan Baik meliputi semester 1 jumlah UPP yang melaksanakan SKM berjumlah menjadi 62 dengan nilai 85,04 dengan kategori Baik dan semester 2 diperoleh nilai 86,19 dikategorikan Baik dan UPP yang melaksanakan SKM sebanyak 65. Tahun 2023 SKM kembali dilaksanakan sebanyak 2 kali dengan nilai rata-rata 86,71 dikategorikan Baik meliputi semester 1 jumlah UPP yang melaksanakan SKM berjumlah 65 dengan nilai 86,46 kategori Baik dan semester 2 diperoleh nilai 86,96 dikategorikan Baik dengan UPP yang melaksanakan SKM sebanyak 70.

Secara umum dari tahun ke tahun ada peningkatan dari pelaksanaan SKM baik dari jumlah UPP yang melaksanakan maupun dari hasil nilai yang diperoleh dari tahun 2021 sampai tahun 2023. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari UPP di Kota Singkawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Mutu Kinerja Pelayanan Publik Kota Singkawang sudah pada kategori Baik dan sejak tahun 2021 selalu mengalami peningkatan, namun Kota Singkawang belum mencapai nilai IKM dengan kategori A atau Sangat Baik, hal ini perlu menjadi perhatian bagi Pemerintah Kota Singkawang agar terus melakukan akselerasi terhadap perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menjadikan hasil SKM periode terakhir yaitu semester 2 tahun 2023 sebagai acuan perbaikan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Penilaian SKM Per Unsur Periode Semester 2 Tahun 2023

No	Unsur Penilaian SKM	Nilai	Mutu	Gap untuk mencapai Mutu A
1	Persyaratan	86,055	B	3,945
2	Prosedur	85,915	B	4,085
3	Waktu Pelayanan	84,858	B	5,142
4	Biaya / Tarif	95,241	A	-
5	Produk Layanan	85,473	B	4,527
6	Kompetensi Pelaksana	86,117	B	3,883
7	Perilaku Pelaksana	86,692	B	3,308
8	Sarana dan Prasarana	83,947	B	6,053
9	Penanganan Pengaduan	89,122	B	0,878

(Sumber: Bagian Organisasi Setda Kota Singkawang)

Dari 9 unsur penilaian SKM, Kota Singkawang mendapatkan rata-rata mutu pelayanan B atau Baik, dan hanya satu unsur yang mendapatkan mutu A atau Sangat Baik

yaitu pada unsur penilaian nomor 4 (Biaya/tarif), sementara itu pada unsur Nomor 9 (Penanganan Pengaduan) hanya memerlukan sekitar 0,878 untuk mencapai Mutu A pada penilaian selanjutnya. Sedangkan untuk unsur yang mendapat penilaian paling rendah yaitu pada waktu pelayanan dan Sarana Prasarana yang mana kedua unsur itu masih terdapat GAP yang cukup jauh untuk bisa mencapai mutu pelayanan A dimana masing-masing masih terdapat Gap sebesar 5,142 dan 6,053. Hal ini menandakan bahwa masyarakat masih menginginkan pelayanan yang diberikan untuk lebih cepat lagi dan sarana prasarana pelayanan yang tersedia di UPP untuk ditingkatkan kembali. Berdasarkan data-data yang ditampilkan, menunjukkan ada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kota Singkawang sejak tahun 2021 sampai dengan 2023, dimana pada rentang waktu tersebut merupakan waktu pelaksanaan internalisasi dan penerapan *core values* BerAKHLAK, Nilai dasar BerAKHLAK sejatinya memang harus ada dalam diri ASN, karena masyarakat menilai pemerintah paling pertama di lihat dari perilaku ASN nya, dan jika ASN mampu menunjukkan penerapan *core values* BerAKHLAK dihadapan masyarakat, maka akan terbangun kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat dapat semakin meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa sejak tahun 2021, *core value* BerAKHLAK telah diimplementasikan di Kota Singkawang, dengan hasil yang positif dalam hal peningkatan kinerja pelayanan publik. Hal ini terlihat dari naiknya indeks pelayanan publik, nilai kepatuhan pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penerapan *core value* BerAKHLAK dilakukan dengan cara menginternalisasi dan menggunakan nilai-nilai seperti Berorientasi pada Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif dalam pekerjaan sehari-hari ASN. Upaya internalisasi dilakukan melalui berbagai pendekatan, antara lain sosialisasi, pelatihan, dan pengembangan kompetensi. Berbagai kebijakan dan peraturan Pemerintah Kota Singkawang, seperti pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala, semakin mendorong penerapan *core value* BerAKHLAK.

Meskipun demikian, beberapa masalah masih ada, termasuk kurangnya pegawai ASN dan belum meratanya laporan kinerja pelayanan publik oleh semua UPP. Oleh karena itu, upaya-upaya perbaikan terus menerus harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Singkawang, seperti memperkuat internalisasi *core value* BerAKHLAK, meningkatkan kompetensi ASN, meningkatkan sarana dan prasarana serta meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Aprilia, S. A., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Ilmu Sosial (Publicio)*, 3(1), 56-61.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kwak, D. H., & Kang, J. K. (2009). Symbolic Purchase in Sport: The Roles of Self-Image Congruence and Perceived Quality. *Management Decision*, 47(1) 86-99.
- Mansyar, F., & Sadad, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2(1), 165-170.

- Marsikin, M., & Budanto, A. (2023). Pengaruh Internalisasi Core Values Dan Employer Branding Terhadap Revolusi Mental Aparatur Sipil Negara. *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 1(4), 111-127.
- Martogi, A., Dwiputrianti, S., & Sufianti, E. (2023). Strategi Penerapan Budaya “ASN Berakhlak” Untuk Mendukung Kinerja Pegawai di Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7(1), 70-76.
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*, Jakarta: PT ElexMedia Komputindo.
- Rasyid, R. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1(1), 22-34.
- Sadat, A. (2017). Kinerja Bagian Hukum Dan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Baubau Dalam Era Otonomi. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 3(1), 1-15.
- Setiadiputra, R. Y. P. (2017). Urgensi Program Pengembangan Kompetensi SDM Secara Berkesinambungan Di Lingkungan Instansi Pemerintah. *Jurnal SAWALA*, 5(1), 16-22.
- Setiono, B. (2002). *Good Governance Dan Penguatan Instansi Daerah*. Jakarta: Masyarakat Transparansi Indonesia. Bekerjasama Dengan AusAID
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syawitri, S., Fitriasia, A., & Ofianto, O. (2022). Core Value Ber-Akhlak Aparatur Sipil Negara Sebagai Etika dan Budaya Kerja Yang Profesional Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 2558-2565.
- Wargadinata, E. (2016). Kepemimpinan Kolaboratif. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, (8)1, 1-14.
- Widodo. (2001). *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Widodo, D. S. (2020). *Membangun Budaya Kerja Pada Instansi Pemerintah*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Yulianto, Y. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Prosiding Seminar STIAMI*, 7(2), 36-45.