

**ANALISIS IMPLEMENTASI CORE VALUE BERAKHLAK TERHADAP MUTU
PELAYANAN PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR DINAS
PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN MAGELANG**

SKRIPSI



**Universitas
Alma Ata**
The Globe Inspiring University

Diajukan Kepada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Alma ata
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun oleh :

RIFA JATI OTOZA

NIM 212400294

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA**

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi core value BerAKHLAK terhadap mutu pelayanan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Magelang. Core value BerAKHLAK yang meliputi Berorientasi pada Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif dijadikan pedoman dalam membentuk budaya kerja ASN. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi nilai-nilai BerAKHLAK sudah mulai tertanam dalam perilaku ASN, meskipun masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan fasilitas, beban kerja tinggi, dan resistensi terhadap perubahan. Ditemukan pula bahwa penerapan nilai-nilai tersebut berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat, namun indeks kepuasan masyarakat (IKM) masih di bawah rata-rata kabupaten. Dengan demikian, nilai BerAKHLAK perlu terus diperkuat secara sistematis dan berkelanjutan agar dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : Aparatur Sipil Negara, Berakhlak, Mutu Pelayanan, Faktor Pendukung & Penghambat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam organisasi Sumber Daya Manusia merupakan aset paling utama dalam setiap aktivitas organisasi guna mencapai tujuan, yang berarti mengadung pengertian organisasi tidak akan mencapai tujuannya tanpa adanya peran serta manusia(Pahira, 2023). Manusia menjadi elemen kunci penggerak sebuah organisasi maka perlunya menjaga kualitas SDM agar dalam organisasi mencapai kualitas yang maksimal, sebagaimana tertera dalam “Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara” sumber daya manusia yang profesional berkinerja tinggi, sejahtera serta dalam penyelenggaraannya bisa efektif, efisien, dan terbuka mewujudkan SDM yang dinamis dan berbudaya dalam pencapaian kinerja (Yusuf, 2022).

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan profesi yang diatur dalam “Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014” tentang Aparatur Sipil Negara. ASN mencakup pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bertugas di berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. PNS dan PPPK ini memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, baik dalam pelayanan publik maupun administrasi pemerintahan (Halisa, 2023). ASN dituntut untuk memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi guna menjalankan tugas dan tanggung

jawabnya dalam mendukung kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, serta untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satu fungsi inti dari Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik ini mencakup beragam aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan administratif, barang, atau jasa yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan (Wijayanti &, 2023). Etika merupakan fondasi yang sangat penting dalam menjamin pelayanan publik yang bermartabat dan berkualitas (Bimantoro, 2021).

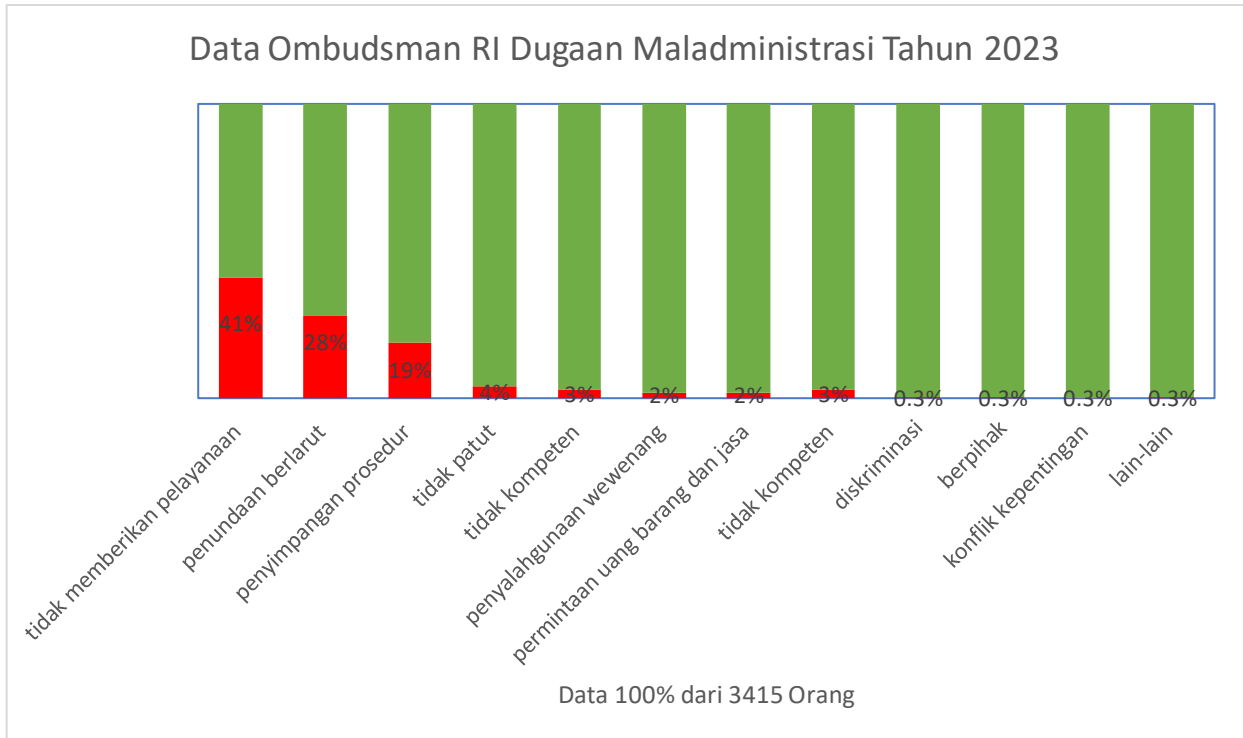
Sebagai bagian dari aparatur pemerintah, etika ASN diatur dalam “Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023” tentang Aparatur Sipil Negara. Pada tanggal 27 Juli 2021, Presiden Joko Widodo meluncurkan *core values* (nilai-nilai dasar) ASN yang diberi nama BerAKHLAK, singkatan dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Nilai-nilai inti ini menjadi tonggak penting dalam memperkuat peran ASN, baik di tingkat pusat maupun daerah. (Aranda et al), 2025 Tujuan dari penyamaan *core values* ini adalah untuk mendorong kesadaran, pemahaman, dan pada akhirnya penerapan budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai tersebut, sehingga menjadi pola pikir yang mendasari seluruh ASN dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta berfungsi sebagai dasar filosofi kerja bagi pegawai ASN dalam melayani masyarakat. Presiden Jokowi Widodo mengatakan “*Core*

values merupakan prinsip-prinsip serta nilai-nilai mendasar yang berfungsi sebagai fondasi dan pedoman utama dalam sebuah organisasi atau perusahaan. *Core values* tidak hanya menjadi dasar dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, tetapi juga harus mampu mencerminkan visi dan misi dari organisasi tersebut”. *Core values* ini pada intinya jika diterapkan pada pegawai ASN dengan fungsinya yang pertama bisa memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, kedua ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan kemudian dapat melakukan perbaikan tiada henti sehingga menghasilkan kualitas mutu layanan yang optimal untuk masyarakat dan sesuai ketentuan aturan yang berlaku. Dengan begitu, *core values* ini menjadi elemen penting yang dihargai oleh seluruh anggota organisasi, diimplementasikan secara konsisten dalam setiap tindakan dan keputusan, serta dijunjung tinggi sebagai nilai yang mendefinisikan identitas organisasi. Selain itu, *core values* ini juga berperan sebagai jiwa dan spirit perusahaan yang membimbing perilaku dan etika kerja, membentuk budaya kinerja, serta menjadi kompas moral yang memandu organisasi menuju pencapaian tujuan jangka panjangnya organisasi.

Tujuan jangka panjang organisasi terlebih dalam lingkungan pemerintahan dapat tercapai apabila sumber daya manusianya juga bisa mengikuti lajur perkembangan zaman, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, diharapkan kualitas mutu dalam pelayanan dapat meningkat. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung

jawab bersama antar pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi aparatur pemerintahan. Kualitas kinerja pegawai sangat penting, sehingga sering kali menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Menurut Sutrisno dalam (Gerung & Dotulong, 2022) kinerja merupakan hasil pekerjaan karyawan yang diukur berdasarkan kualitas, kuantitas, waktu kerja, serta kerja sama untuk mencapai tujuan meningkatkan mutu kinerja suatu instansi pemerintah maupun swasta. kualitas pelayanan memiliki faktor penting dalam upaya peningkatan mutu kinerja bukan hanya mencakup hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga meliputi proses bagaimana menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) karena mutu kinerja ASN berhubungan langsung dengan kepuasan publik.

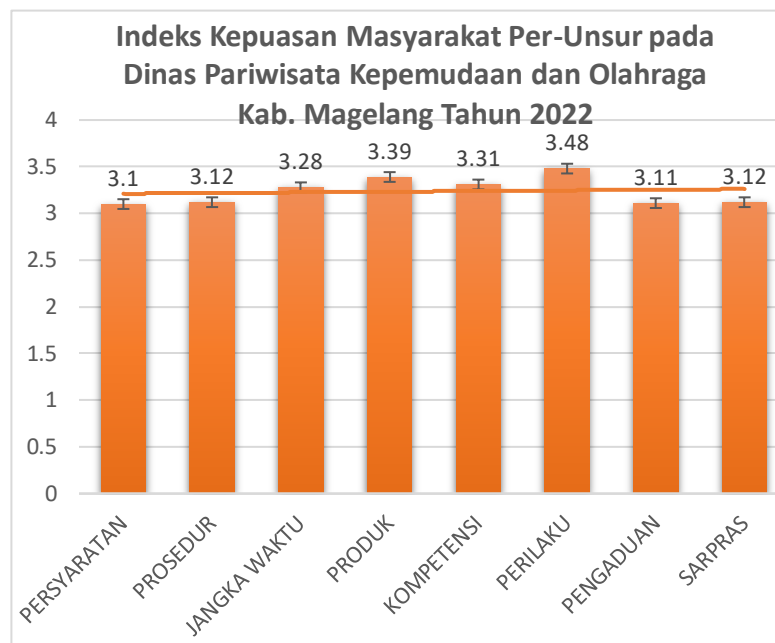
Kinerja ASN sering menjadi sorotan di beberapa departemen pemerintah. Kualitas ASN sering kali tidak memenuhi harapan karena kurang puas masyarakat akan penanganan aduan yang dilakukan, Kurangnya kemampuan SDM yang ada dalam melakukan pelayanan, Adanya ancaman/gangguan dari internal maupun eksternal (Widiyanti, 2023). Hal ini menyebabkan ASN sebagai aparatur pemerintah tidak mampu menjalankan tugas rakyat dengan baik, sehingga pelayanan publik sering kali menjadi kurang efisien dan produktif (Hakim, 2016).



tabel 1.1 data ombudsman RI dugaan malministrasi 2023

Menurut data Ombudsman RI tahun 2023 bentuk dugaan maladministrasi yang ditangani Ombudsman RI adalah tidak memberikan pelayanan dengan presentase 41%, penundaan berlarut dengan presentase laporan 28%, , penyimpangan prosedur 19%, tidak patut 4%, tidak kompeten 3%, penyalahgunaan wewenang 2%, permintaan uang barang dan jasa 2%, tidak kompeten 3%, diskriminasi 0.3%, berpihak 0.3%, konflik kepentingan 0.1%, dan lain-lain 0.3% dari keseluruhan dalam 100% berjumlah 3415 orang oknum ASN (Ombudsman RI, 2023).

Di Kabupaten Magelang khususnya pada Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang yang dilakukan pada tahun 2022 dari 9 unsur yang disurvei meliputi unsur persyaratan, unsur prosedur, unsur waktu pelayanan, unsur biaya/tarif, unsur produk spesifikasi jenis layanan, unsur kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksanaan, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, unsur sarana dan prasarana.



tabel 1. 2 IKM pada Dinas Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga

Dari penilaian yang di kutip dari hasil rekapitulasi indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang pada tahun 2022 diperoleh rata-rata mutu pelayanan di angka 81.16% dan angka tersebut masih di bawah rata-rata IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Magelang yaitu 84.36% (Waryanto, 2022).

Dari data di atas memperkuat bahwa Aparatur Sipil Negara pada dinas pariwisata, kepemudaan dan olahraga perlu banyak perbaikan yang cukup agar kualitas mutu pelayanan dari suatu instansi dapat optimal khususnya dalam unsur persyaratan, prosedur, penanganan pengaduan dan masukan, serta sarana dan prasarana karena dalam data diatas menunjukan angka yang belum signifikan dan perlu perbaikan agar sejalan dengan nilai-nilai ber-akhlak yaitu Persyaratan dan prosedur yang ditetapkan harus jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan masyarakat, setiap pengaduan harus ditanggapi dengan cepat, serius, dan profesional, serta sarana dan prasarana juga memadai agar berkesinambungan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah.. Mengutip pernyataan mengidentifikasi Prasojo, (2021) ada dua akar permasalahan utama yang menyebabkan buruknya kinerja pegawai negeri di Indonesia. Pertama, terdapat masalah dalam sistem kepegawaian itu sendiri. Kedua, faktor-faktor eksternal turut mempengaruhi kemampuan dan profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Sejauh ini belum ada penelitian yang meneliti lebih lanjut mengenai variabel *core values* AKHLAK pada kinerja karyawan khususnya di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang. Sehingga bisa terlihat bahwa perlu dikaji secara mendalam mengenai determinan *core values* AKHLAK pada kinerja ASN khususnya dalam mengoptimalkan

kualitas mutu pelayanan untuk masyarakat. Dengan harapan penelitian ini dapat bermanfaat dalam peningkatan produktivitas dan pengembangan pegawai dilingkungan DISPARPORA sehingga sejalan sesuai dengan tugas dan fungsinya yang tercantum dalam Peraturan Bupati Magelang 2021 No 70 yaitu Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga mempunyai tugas membantu Bupati menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, bidang kepemudaan dan olahraga yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah dengan tetap memperhatikan AKHLAK *Culture Health Index* dalam penerapannya.

Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih mendalam tentang dampak dari program BERAHLAK yang diterapkan di lingkungan Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Magelang menggunakan metode kualitatif. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada memerincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait. Maka didalam penelitian ini penulis menarik sebuah permasalahan yang ingin diteliti dengan judul:

“Analisis Implementasi *Core Value* Berakhlak terhadap Mutu Pelayanan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Dengan program yang diselenggarakan sangat bagus, akankah Sumber Daya Manusia yang berada di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang dapat mengimbangi dengan program yang ada yaitu BER-AKHLAK
2. Indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga walaupun dikategorikan baik akan tetapi masih di bawah rata-rata indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Magelang
3. Terdapat faktor-faktor yang menjadi hambatan kenapa IKM pada Dinas Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang masih di bawah rata rata IKM Kabupaten Magelang
4. Adapun unsur prioritas yang perlu banyak perbaiki di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang yaitu unsur persyaratan, prosedur, penanganan pengaduan dan sarana dan prasarana
5. Sebagai instansi pemerintahan di sektor pariwisata, kepemudaan, dan olahraga, apakah ada tantangan khusus yang dihadapi oleh ASN terkait implementasi nilai Berakhlak, mengingat karakteristik tugas dan tanggung jawab di sektor ini

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini membatasi pada Analisis Implementasi *Core values* Berakhlak terhadap Mutu Pelayanan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *core values* Berakhlak oleh pegawai Aparatur Sipil Negara di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Magelang?
2. Bagaimana implementasi *core values* ini berkontribusi terhadap mutu pelayanan?
3. Bagaimana faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan core value BerAKHLAK di lingkungan kerja pegawai ASN di Kantor Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Magelang?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan bagaimana nilai – nilai inti Ber-akhlak seperti Berorientasi Pelayanan, Akuntabilitas, Keterbukaan, Harmonisasi, Loyalitas, Adaptabilitas dan Kompetensi yang diterapkan di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga di terapkan dalam konteks nyata
2. Untuk mengetahui nilai nilai inti berakhlak berkontribusi terhadap mutu pelayanan sehingga di ketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-

masing unsur dalam penyelenggara mutu pelayanan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil oleh organisasi

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta memperkuat pengembangan model yang lebih komprehensif tentang implementasi nilai-nilai dalam program BER-AHLAK dan dampaknya terhadap kinerja Apartur Sipil Negara.

2. Praktis

Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, bekal, serta pengetahuan dan pemahaman mengenai makna, isi, dan implementasi BER-AHLAK yang bisa di jadikan pedoman untuk kegiatan sehari-hari.

Bagi Universitas Alma Ata

- Meningkatkan reputasi Universitas Alma Ata sebagai pusat penelitian terdepan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
- Menyumbangkan pengetahuan baru bagi pengembangan kurikulum dan program studi di Universitas Alma Ata.

Bagi Instansi

Secara praktis, penelitian ini diharapkan sebagai masukan dan berkontribusi dalam upaya mewujudkan penerapan nilai-nilai Ber-AKHLAK di lingkungan Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magelang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aranda, K., Prof. Dr. Drs. Choirul Saleh, M. S., & Drs. Mochammad Rozikin, M. AP. (2025). *Implementasi Budaya Organisasi BerAKHLAK ASN Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*.
- Armstrong, P. K. G. (2018). *EBOOK : Principles of Marketing, 17th edition*.
[//opac.lib.inaba.ac.id/index.php?3Fp%3Dshow_detail%26id%3D1797%26keywords%3D](http://opac.lib.inaba.ac.id/index.php?3Fp%3Dshow_detail%26id%3D1797%26keywords%3D)
- DATA SEKUNDER - UR. (2024). Retrieved October 15, 2024, from
<https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/>
- Disarikan, D., Dari, D., Berbagai, B., & Sumber, S. (2021). *DEFINISI DEFINISI dan dan PENGERTIAN PENGERTIAN KOMPETENSI KOMPETENSI dan dan LEARNING LEARNING OUTCOMES OUTCOMES*.
- Dr. Ni Kadek Suryani & Prof. Dr. John FoEh. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, TINJAUAN PRAKTIS APLIKATIF* (Y. A. Hari Mahardika, Ed.). Nindy Widiastuti.
- Dra. Tri Retno Widiyanti, M. P. (2023). *HAMBATAN DAN SOLUSI TERKAIT UPAYA MEMBANGUN BUDAYA BERAKHLAK*.
- Drs. Adi Waryanto. (2022). *Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Magelang*.
- Gerung, C. J., & Dotulong, L. O. H. (2022). COMPARATIVE ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS AND THL AT THE MINAHASA REGENCY EDUCATION OFFICE. In *418 Jurnal EMBA* (Vol. 10, Issue 2).
- Halisa, N., & Kadir Adys, A. (2021). *ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANETE RIAJA KABUPATEN BARRU*.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Himmatun 'aliah, V., Budiman, N., & Nadhirah, N. A. (2022). *MASALAH ETIKA PRIVASI DIGITAL: KEBOCORAN INFORMASI KONSELI DALAM SETTING KONSELING KOMUNITAS*.
- Jon M. Werner, & Randy L. DeSimone. (2011). *Human Resource Development, Sixth Edition* (Jack W. Calhoun, Ed.; sixth). Erin Joyner.
- Kepegawaian Negara, B. (2021). *BUKU SAKU PANDUAN PERILAKU CORE VALUES*.

- Kristanto, Y. A., & Ekonomi, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A-Karsan Bandung). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19, 13–22.
- Lingkungan Kerja, K., & Hakim, A. (2020). *KONTRIBUSI LINGKUNGAN KERJA, PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI*.
- Manajemen Mutu Pelayanan Publik di Era New Normal*. (2024). Retrieved November 20, 2024, from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13157/Manajemen-Mutu-Pelayanan-Publik-di-Era-New-Normal.html>
- Manajemen sumber daya manusia / Ike Kusdyah Rahmawati | Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. (2024). Retrieved October 2, 2024, from <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=11709>
- Mayor Jendral Sutoyo Nomor, J., & Jati, K. (2020). *BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA*. www.bkn.go.id;
- Metodologi penelitian kualitatif / penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. | OPAC Perpustakaan Nasional RI*. (2024). Retrieved October 22, 2024, from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305>
- Nabila Shalsabila, Putra, R., Iriani, A., & Chairani, A. L. (2025). Implementasi Core Values ASN BerAKHLAK dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kejaksaan Negeri OKU Selatan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(1), 152–169. <https://doi.org/10.36982/jpp.v10i1.4922>
- Natalina Nilamsari. (2014). *MEMAHAMI STUDI DOKUMEN DALAM PENELITIAN KUALITATIF. XIII*.
- Nina Siti Salmaniah Siregar. (2002). *Metode dan Teknik Wawancara*.
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Perbup Magelang Tahun 2021 No 70*.
- Perilaku Organisasi : Konsep dasar dan aplikasinya / Miftah Thoha | Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. (2024). Retrieved October 2, 2024, from <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=10469>

- PERMENPAN NO 14 TAHUN 2017.pdf*. (2024). Retrieved November 20, 2024, from <https://www.regulasip.id/themes/default/resources/js/pdfjs/web/viewer.html?file=/eBooks/2018/November/5bdbe1611d535/PERMENPAN%20NO%2014%20TAHUN%202017.pdf>
- Prawiyogi, A. G., Sadihah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- SE MenPANRB No. 20 Tahun 2021*. (2021). Retrieved October 7, 2024, from <https://jdih.maritim.go.id/en/se-menpanrb-no-20-tahun-2021>
- SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) SORONG TUGAS RESUME UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)*. (2023).
- Sualang, K., Rumate, V. A., Pingkan, I., & Rorong, F. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN MINAHASA TENGGARA. In *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah* (Vol. 21, Issue 2).
- Sugiarsi, S. (2020). *Instrumen Penelitian Kualitatif*.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kualitatif dan R and D. *Bandung: Alfabeta*, 3(April), 480.
- Sukanto, D., Si, M., Nuzulian, U., & Ip, S. (2022). *POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN SERASAN TIMUR SUBDISTRICT NATUNA REGENCY*. <http://jurnafis.untan.ac.id/http://jurnalmhsfisipuntan.co.id>
- Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*. (2020).
- Uin, A. R., & Banjarmasin, A. (2018). ANALISIS DATA KUALITATIF. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95. <https://doi.org/10.18592/ALHADHARAH.V17I33.2374>
- UU Nomor 05 Tahun 2014*. (2014).
- 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>
- Yusuf, M., GilangR, dan, Sumber Daya Manusia, K., Kerja, P., Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan Sela Imelda, D., Yusuf, M.,

Basri, A., Andriyansyah, F., Simanjutak, Ma., Widya Wati, W., & Rahmadian, G. (2022). *ESCAF 1 st 2022*.