

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan pondasi utama dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Dalam pemerintahan, ASN menjadi representasi negara yang berfungsi dalam menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat. Peran ASN yang sangat krusial dalam pemerintahan merujuk pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dimana pelayanan publik sangat bergantung pada integritas, kompetensi, dan juga dedikasi ASN itu sendiri. ASN juga bertugas sebagai fasilitator yang diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 11 yang didalamnya menjelaskan salah satu tugas ASN ialah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Pelayanan professional yang dimaksud yaitu pelayanan yang diberikan oleh ASN dengan kesadaran penuh akan tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan etika yang baik. Sedangkan pelayanan yang berkualitas, dimaksudkan pada efektivitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan serta kesesuaian pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas ini ditujukan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh ASN secara langsung merupakan gambaran bagaimana kualitas kinerja mereka. ASN yang memiliki kinerja yang

baik akan mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, serta berkualitas. Sebaliknya, kinerja ASN yang rendah bahkan buruk akan berdampak pada kualitas pelayanan yang rendah juga, yang berakibat pada rendahnya indeks kepuasan masyarakat dan tidak tercapainya target kinerja. Selain itu, kinerja ASN yang buruk juga dapat berakibat pada rusaknya citra baik pemerintah atau instansi terkait.

Indra Bastian dalam Fahmi (2018:2) menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Sehingga dapat diketahui bahwa kinerja dalam hal ini yaitu kinerja ASN, memiliki peranan yang sangat penting dalam tercapainya tujuan dari suatu organisasi yang didasarkan pada kemampuan, tanggung jawab, dan juga pengamalan kode etik ASN itu sendiri. Namun, pada pengamalan kode etik dilingkungan ASN masih banyak sekali terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh seorang pegawai aparatur sipil. Pelanggaran kode etik tersebut seringkali menjadi akar permasalahan dari ketidakkonsistenan kinerja ASN.

Meskipun Kode Etik ASN telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Namun, pada pengamalan kode etik dilingkungan ASN masih banyak sekali terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh seorang pegawai aparatur sipil. Berdasarkan hasil pengawasan yang dilakukan oleh Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) untuk periode 2020-2023, sebanyak 1.596 ASN terbukti melanggar dengan 533 ASN diantaranya merupakan ASN dengan jabatan fungsional. Pelanggaran yang banyak dilakukan yaitu pelanggaran netralitas ASN dalam pemilu seperti melakukan kampanye atau sosialisasi di media

sosial, foto bersama bakal calon, melakukan kegiatan yang mengarah pada keberpihakan paslon, dan juga menjadi peserta kampanye dengan menggunakan atribut partai atau atribut ASN. Tercatat selama pemilu 2024, sebanyak 417 laporan dugaan pelanggaran netralitas ASN telah masuk kepada KASN dengan 197 ASN terbukti melanggar dan mendapat rekomendasi KASN untuk diberikan sanksi oleh pejabat pembina kepegawaian masing-masing instansi.

Berdasarkan data KASN terkait tingginya kasus pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh ASN tersebut mengidentifikasi bahwa masih rendahnya pemahaman dan adanya perbedaan penerjemahan akan nilai-nilai dasar serta kode etik dan kode perilaku ASN yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dikalangan ASN. Selain itu, budaya organisasi di suatu instansi yang tidak memperdulikan dan membiarkan pelanggaran sehingga perilaku tidak etis tersebut terjadi, tentu akan mempengaruhi ASN yang patuh menjadi seorang pelanggar juga akibat dari budaya organisasi yang buruk. Budaya organisasi yang buruk juga akan mempengaruhi budaya kerja menjadi tidak profesional.

Sehingga dalam rangka penguatan budaya kerja serta melaksanakan ketentuan Pasal 4 tentang nilai-nilai dasar (*core values*) dan Pasal 5 tentang kode etik dan kode perilaku Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara diperlukanlah keseragaman nilai-nilai dasar ASN, maka pada tanggal 27 Juli 2021 Presiden Republik Indonesia yang masih dipimpin oleh Presiden Joko Widodo meluncurkan *core values* (Nilai-Nilai Dasar) ASN BerAKHLAK dan *employer branding* ASN yaitu “Bangga Melayani Bangsa” yang tertuang pada Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi

(KemenPAN-RB) Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara.

*Core values* ASN BerAKHLAK yang tertera pada Surat Edaran KemenPAN-RB Nomor 20 Tahun 2021 memuat 7 nilai - nilai dasar yang kemudian disingkat dengan akronim “BerAKHLAK”. BerAKHLAK memiliki makna bahwa setiap ASN haruslah menginternalisasikan dan mengimplementasikan nilai- nilai dasar yang terdiri dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan juga Kolaboratif. *Core values* BerAKHLAK dibuat tidak semata- mata hanya sebagai panduan berperilaku (kode etik) saja, tetapi juga sebagai dasar penguatan budaya instansi pemerintah untuk mendukung tercapainya peningkatan kinerja individu serta pencapaian tujuan dari organisasi/instansi. Sehingga peningkatan kinerja ASN tersebut dapat membawa perubahan dalam pelayanan dan terwujudnya transformasi birokrasi.

Selain *core values* BerAKHLAK, didalam Surat Edaran KemenPAN-RB Nomor 20 Tahun 2021 juga memuat aspek penting berupa *employer branding* ASN yaitu “Bangga Melayani Bangsa”. *Employer branding* ASN tersebut merupakan wujud semangat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan rasa kebanggaan sebagai ASN yang berkontribusi untuk kemajuan bangsa. *Employer branding* ASN ini bertujuan untuk membangun citra dan reputasi yang positif ASN terhadap publik sebagai pengabdian bangsa yang selalu bangga melayani masyarakat. *Employer branding* ASN dibuat untuk menumbuhkan kepercayaan yang kuat dikalangan masyarakat terhadap ASN maupun instansi terkait sehingga citra baik institusi dapat terjaga. *Employer branding* ASN “Bangga melayani bangsa” juga ingin menunjukkan kinerja ASN yang baik dan mampu memberikan

pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Maka dari itu secara tidak langsung *employer branding* memberikan pengaruh kepada kinerja ASN.

*Core values* dan *employer branding* ASN berdasarkan Surat Edaran KemenPAN-RB Nomor 20 Tahun 2021 tersebut merupakan kebijakan yang harus diinternalisasikan serta diimplementasikan diseluruh instansi pemerintahan, termasuk di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kota Lhokseumawe. Penerapan *core values* dan *employer branding* ASN di Disporapar Kota Lhokseumawe ditujukan agar terjadinya kesamaan pemahaman kode etik ASN yang dapat memperkuat budaya kerja di organisasi. Budaya kerja yang baik akan memberikan pengaruh yang baik pula terhadap kinerja pegawai sehingga capaian kinerja dan tujuan dari Disporapar Kota Lhokseumawe dapat tercapai. Namun, berdasarkan data Penetapan Predikat Kinerja Pegawai di Disporapar Kota Lhokseumawe Tahun 2024 menunjukkan masih adanya beberapa pegawai yang memiliki kinerja dibawah standar yang diharapkan yang dapat menghambat tercapainya tujuan dan capaian kinerja Disporapar.

**Tabel 1.1**  
**Data Penetapan Predikat Kinerja Pegawai Pada Disporapar Kota Lhokseumawe Tahun 2024**

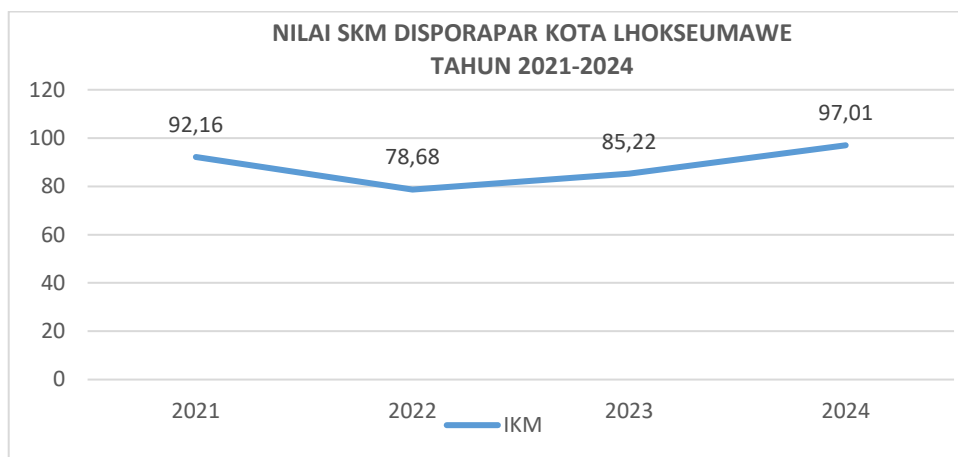
No	Predikat Kinerja Pegawai	Jumlah	%
1	Sangat Baik	6	18,18%
2	Baik	23	69,70%
3	Butuh Perbaikan	3	9,09%
4	Kurang	1	3.03%
5	Sangat Kurang	0	0%
<b>Total Pegawai</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

(Sumber: Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Lhokseumawe)

Berdasarkan data Penetapan Predikat Kinerja Pegawai Disporapar tersebut menunjukkan bahwa dari total 33 pegawai ASN, hanya 18,18% (6 orang) yang memiliki predikat kinerja “sangat baik”, sementara 69,70% (23 orang) berpredikat

“baik”, 9,09% (3 orang) merupakan ASN yang memiliki predikat kinerja hampir kurang atau “butuh perbaikan”, dan 3,03% (1 orang) memiliki predikat kinerja “kurang”. Kondisi ini mengindikasikan masih belum optimalnya kinerja ASN di Disporapar Kota Lhokseumawe, dimana masih terdapat 12,12% ASN yang kinerjanya dibawah standar yang diharapkan. Sedangkan pada nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Disporapar Kota Lhokseumawe dari Tahun 2021-2024 sebagai berikut.

**Gambar 1.1**  
**Nilai Standar Kepuasan Masyarakat di Disporapar Kota Lhokseumawe**  
**Tahun 2021-2024**



(Sumber: Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Lhokseumawe)

Tahun 2021 merupakan tahun dimana *core values* BerAKHLAK dan *employer branding* ASN mulai diimplementasikan dan berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa dari Tahun 2021 hingga 2024 terjadi fluktuasi pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Disporapar Kota Lhokseumawe. Berdasarkan gambar 1.1 diatas, diketahui bahwa IKM pada Tahun 2022 mengalami penurunan yang cukup signifikan menjadi 78,68 dari yang sebelumnya yaitu 92,16 pada tahun 2021. Penurunan nilai IKM yang cukup signifikan tersebut dipengaruhi oleh

ketidaksiapan Disporapar Kota Lhokseumawe dalam menghadapi pandemi *covid-19* sehingga tingkat kepuasan dimasyarakat menjadi menurun.

Terjadinya fluktuasi atau naik- turunnya nilai indeks kepuasan masyarakat di Disporapar Kota Lhokseumawe mengindikasi masih kurang optimalnya kompetensi dan kinerja para ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ataupun menghadapi tantangan yang bersifat eksternal seperti pandemi *covid-19*. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait pengaruh *core values* BerAKHLAK dan *employer branding* ASN dalam meningkatkan kinerja ASN di Disporapar, dengan judul penelitian “***Core Values dan Employer Vranding* ASN Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kota Lhokseumawe**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang dikemukakan dalam bahasan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah *core values* BerAKHLAK berpengaruh terhadap kinerja pegawai ASN di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Lhokseumawe?
2. Apakah *employer branding* berpengaruh terhadap kinerja pegawai ASN di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Lhokseumawe?
3. Apakah *core values* BerAKHLAK dan *employer branding* berpengaruh secara signifikan kinerja terhadap pegawai ASN di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Lhokseumawe?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini secara spesifik adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh *core values* terhadap kinerja pegawai ASN di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh *employer branding* terhadap kinerja pegawai ASN di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui pengaruh *core values* dan *employer branding* terhadap kinerja pegawai ASN di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Lhokseumawe.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat baik bagi penulis maupun bagi pihak- pihak yang terkait pada penelitian ini, adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian yaitu sebagai berikut.

#### **a. Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap ilmu pengetahuan dan wawasan terhadap peneliti maupun pembaca.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian terkait pengaruh *core values* dan *employer branding* terhadap kinerja ASN.



3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau rujukan kepada penelitian selanjutnya yang sejenis guna mengembangkan penelitian terkait *core values* dan *employer branding* ASN.

**b. Manfaat Praktis**

1. Bagi instansi terkait, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan atau evaluasi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang dilakukan oleh instansi, terkhususnya terkait *core values* dan *employer branding* ASN.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta dapat mengaplikasikan teori- teori perkuliahan dalam praktik dunia nyata, serta menjadi sumber informasi bagi pihak yang membutuhkan.
3. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan dan gambaran kondisi pegawai ASN didalam dunia kerja agar mahasiswa dapat mempersiapkan diri menghadapi masa depan.