

**Pengaruh Penerapan Budaya Kerja BerAKHLAK Terhadap
Kualitas Pelayanan di DPMPSTSP Kota Padang**

SKRIPSI

***Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Andalas***

OLEH :

NAMA : NURSYFA AMELIA ADAM

NIM : 2110842004



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

2024/2025

ABSTRAK

Nursyfa Amelia Adam, NIM: 2110842004, Pengaruh Penerapan Budaya Kerja BerAKHLAK Terhadap Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kota Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025, Dibimbing oleh: Dr. Malse Yulivestra, S.sos., M.AP dan Roza Liesmana, S.IP., M.Si. Skripsi ini terdiri dari 175 halaman, dengan referensi 16 buku teori dan 12 buku metode penelitian, 11 artikel/jurnal, 2 peraturan perundang-undangan, dan 6 dokumen resmi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan budaya kerja BerAKHLAK terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang. Budaya kerja BerAKHLAK merupakan nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mencakup Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya pengaduan masyarakat meskipun nilai Indeks Budaya Kerja BerAKHLAK dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di DPMPTSP Kota Padang tergolong tinggi, sehingga diperlukan kajian empiris untuk menilai konsistensi implementasi nilai tersebut dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna layanan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Padang sebanyak 200 orang, dengan sampel 65 responden yang ditentukan menggunakan rumus Cochran. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi. Uji validitas menggunakan korelasi Bivariate Pearson dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif melalui Tingkat Capaian Responden (TCR) serta analisis inferensial menggunakan uji korelasi Kendall's tau-b dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja BerAKHLAK berada pada kategori baik dengan nilai TCR sebesar 84,36%, dan kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai TCR sebesar 83,92%. Uji Kendall's tau-b menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara budaya kerja BerAKHLAK dan kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi sebesar 0,501 dan signifikansi 0,000. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa budaya kerja BerAKHLAK berkontribusi sebesar 91,2% dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Padang.

Kata Kunci: Budaya Kerja BerAKHLAK, Kualitas Pelayanan, Aparatur Sipil Negara, DPMPTSP Kota Padang.

ABSTRACT

Nursyfa Amelia Adam, Student ID: 2110842004, *The Influence of the Implementation of the “BerAKHLAK” Work Culture on Service Quality at DPMPTSP Padang City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025. Supervised by: Dr. Malse Yulivestra, S.Sos., M.AP and Roza Liesmana, S.IP., M.Si. This thesis consists of 175 pages, supported by 16 theoretical books, 12 methodological references, 11 journal articles, 2 statutory regulations, and 6 official documents.*

This study aims to analyze the effect of implementing the BerAKHLAK work culture on service quality at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Padang City. BerAKHLAK represents the core values of Indonesian civil servants, consisting of Service-Oriented, Accountable, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive, and Collaborative. This research was motivated by the increasing number of public complaints despite relatively high scores of the BerAKHLAK Work Culture Index and the Public Satisfaction Index, indicating potential inconsistencies in the implementation of BerAKHLAK values in public services. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of 200 UMKM licensing service users, with a sample of 65 respondents selected using the Cochran formula. Data were collected through questionnaires and documentation. Instrument validity was tested using Bivariate Pearson correlation, while reliability was tested using Cronbach's Alpha. Data analysis was conducted using descriptive statistics through the Respondent Achievement Level (RAL/TCR) and inferential analysis using Kendall's tau-b correlation and coefficient of determination with SPSS version 25. The results show that the implementation of the BerAKHLAK work culture is categorized as good with a TCR value of 84.36%, while service quality is also categorized as good with a TCR value of 83.92%. Kendall's tau-b analysis indicates a positive and significant relationship between BerAKHLAK work culture and service quality, with a correlation coefficient of 0.501 and a significance value of 0.000. Furthermore, the coefficient of determination reveals that the BerAKHLAK work culture contributes 91.2% to explaining variations in service quality at DPMPTSP Padang City.

Keywords: BerAKHLAK Work Culture, Service Quality, Civil Servants, DPMPTSP Padang City.