

Factors Affecting Public Service Quality Through Employee Performance at the Public Works and Spatial Planning Agency of Demak Regency

Andi Erwin Prasetya^{1*)}, Budhi Cahyono²⁾

¹⁾²⁾Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

^{*)}Correspondence Author: jhoncozyboy42@gmail.com, Semarang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v7i1.3619>

Abstract

This study examines the effects of the ASN BerAKHLAK Core Values, work discipline, and human resource competence on public service quality through employee performance as an intervening variable at the Department of Public Works and Spatial Planning (DINPUTARU) of Demak Regency. A quantitative survey was conducted involving 66 Civil Servants selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed with Path Analysis in SPSS Version 25. The results show that the ASN BerAKHLAK Core Values, work discipline, and human resource competence significantly influence employee performance, which in turn significantly improves public service quality. In addition, employee performance significantly mediates the relationship between the three independent variables and public service quality. These findings indicate that strengthening the implementation of the ASN BerAKHLAK Core Values, improving work discipline, and enhancing human resource competence can improve employee performance and ultimately enhance public service quality.

Keywords: ASN BerAKHLAK Core Values, Work Discipline, Human Resource Competence, Employee Performance, Public Service Quality

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja pegawai sebagai variabel intervening pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DINPUTARU) Kabupaten Demak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 66 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis) dengan bantuan SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang selanjutnya berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, kinerja pegawai secara signifikan memediasi hubungan antara ketiga variabel independen dengan kualitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan implementasi Core Values ASN BerAKHLAK, peningkatan disiplin kerja, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja pegawai, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : Core Values ASN BerAKHLAK, Disiplin Kerja, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga setiap organisasi sektor publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bagian dari upaya mewujudkan good governance (Finanda et al., 2024; Sihotang, 2023). Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DINPUTARU) Kabupaten Demak sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam bidang pekerjaan umum, penataan ruang, dan pertanahan memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Namun demikian, capaian kinerja DINPUTARU Kabupaten Demak masih menunjukkan kondisi yang belum optimal. Berdasarkan data realisasi fisik kegiatan tahun 2024–2026, pencapaian target organisasi masih berada pada kelompok peringkat terbawah dibandingkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik masih memerlukan penguatan kinerja aparatur melalui pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan produktivitas organisasi.

Kinerja pegawai merupakan faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas secara efektif, tepat waktu, dan sesuai standar organisasi (Handayani et al., 2024). Peningkatan kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya implementasi Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia. Core Values ASN BerAKHLAK menjadi pedoman perilaku ASN dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berintegritas (Ghozi & Shodiq, 2025), sedangkan disiplin kerja dan kompetensi SDM berperan dalam meningkatkan tanggung jawab, kemampuan adaptasi, serta kualitas penyelesaian pekerjaan (Nawir et al., 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan publik (Assyifa et al., 2025). Akan tetapi, sebagian besar penelitian masih menguji hubungan secara langsung dan belum banyak mengkaji peran kinerja pegawai sebagai variabel intervening yang menjembatani pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, implementasi Core

Values ASN BerAKHLAK sebagai kebijakan nasional yang relatif baru masih memerlukan bukti empiris, khususnya pada organisasi pemerintah daerah.

DINPUTARU Kabupaten Demak memiliki karakteristik pelayanan yang berkaitan langsung dengan pembangunan infrastruktur, penataan ruang, dan pelayanan pertanahan sehingga membutuhkan aparatur yang disiplin, kompeten, serta mampu mengimplementasikan nilai-nilai ASN BerAKHLAK secara konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menganalisis secara simultan pengaruh Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja pegawai sebagai variabel intervening pada DINPUTARU Kabupaten Demak.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja pegawai sebagai variabel intervening. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia sektor publik sekaligus menjadi dasar penyusunan kebijakan penguatan budaya kerja ASN, peningkatan disiplin, pengembangan kompetensi, serta perbaikan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja pegawai sebagai variabel intervening. Populasi penelitian adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DINPUTARU) Kabupaten Demak sebanyak 190 orang. Sampel penelitian berjumlah 66 responden yang ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane dengan teknik purposive sampling, yaitu ASN yang telah bekerja minimal satu tahun dan terlibat langsung dalam kegiatan administrasi maupun pelayanan publik.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen instansi, Badan Pusat Statistik (BPS), peraturan perundang-undangan, buku referensi, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi Core Values ASN BerAKHLAK

(X_1), disiplin kerja (X_2), dan kompetensi sumber daya manusia (X_3), dengan kinerja pegawai (Z) sebagai variabel intervening dan kualitas pelayanan publik (Y) sebagai variabel dependen.

Analisis data dilakukan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Version 25. Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif, uji kualitas instrumen (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis jalur (Path Analysis). Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel, sehingga dapat menjelaskan peran kinerja pegawai dalam memediasi pengaruh Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan ASN yang bekerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DINPUTARU) Kabupaten Demak yang dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan tugas serta pelayanan publik. Kriteria responden meliputi ASN yang bekerja di DINPUTARU Kabupaten Demak, memiliki masa kerja minimal satu tahun, serta terlibat dalam kegiatan administrasi maupun pelayanan. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, dan masa kerja untuk memberikan gambaran profil sampel penelitian yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	52	78,79
	a. Laki-Laki	14	21,21
	b. Perempuan		
2	Umur	13	19,70
	a. 21 – 30 tahun	29	43,90
	b. 31 – 40 tahun	24	36,40
	c. > 40 tahun		
3	Pendidikan Terakhir	18	27,27
	a. SMA	6	9,09
	b. D3	40	60,61
	c. Strata 1 (S1)	2	3,03

d. Strata 2 (S2)			
4.	Lama Bekerja	0	00,00
	a. <1 tahun	10	15,20
	b. 1 – 3 tahun	16	24,20
	c. 4 – 6 tahun	40	60,60
	d. >6 tahun		
Jumlah		66	100,00

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas menggunakan nilai signifikansi (Sig.) dengan kriteria item dinyatakan valid apabila memiliki nilai Sig. < 0,05 (Sugiyono, 2021). Berdasarkan hasil pengujian terhadap seluruh indikator variabel penelitian, yaitu core value ASN BerAKHLAK (X1), disiplin kerja (X2), kompetensi SDM (X3), kinerja karyawan (Z), dan kualitas pelayanan publik (Y), seluruh butir pertanyaan memperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Sukestiyarno, 2014). Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel core value ASN BerAKHLAK (X1) sebesar 0,666, disiplin kerja (X2) sebesar 0,706, kompetensi SDM (X3) sebesar 0,812, kinerja karyawan (Z) sebesar 0,673, dan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,789. Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan mampu menghasilkan data yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan analisis. Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,821 pada model pertama dan 0,525 pada model kedua, yang keduanya lebih besar dari 0,05 sehingga data dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga tidak terdapat hubungan korelasi yang tinggi antarvariabel

independen. Selain itu, hasil uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 tanpa membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi penelitian telah memenuhi asumsi normalitas, bebas multikolinearitas, dan bebas heteroskedastisitas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Analisis Jalur

Analisis jalur (path analysis) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antar variabel dalam penelitian. Hasil pengujian pengaruh langsung dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

Pengaruh Langsung		p-value
Core Value ASN BerAKHLAK (X1) > Kinerja Karyawan (Z)	0,168	0,027
Disiplin Kerja (X2) > Kinerja Karyawan (Z)	0,105	0,003
Kompetensi SDM (X3) > Kinerja Karyawan (Z)	0,577	0,000
Core Value ASN BerAKHLAK (X1) > Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,219	0,004
Disiplin Kerja (X2) > Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,159	0,000
Kompetensi SDM (X3) > Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,391	0,038
Kinerja Karyawan (Z) > Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,049	0,009

Pengaruh Langsung

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa Core Value ASN BerAKHLAK berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien sebesar 0,168 dan p-value 0,027 ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan nilai BerAKHLAK dalam lingkungan kerja, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai. Implementasi nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif mampu membentuk perilaku kerja yang profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada hasil. Temuan ini sejalan dengan Shalsabila et al. (2025) yang menyatakan bahwa internalisasi core values ASN mampu membangun budaya kerja positif sehingga meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kualitas kinerja aparatur.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,105 dan p-value sebesar 0,003 ($<0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin pegawai dalam mematuhi aturan, ketepatan waktu, serta penyelesaian tugas sesuai prosedur, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Disiplin kerja mendorong pegawai untuk bekerja secara efektif, bertanggung jawab, dan konsisten dalam mencapai target organisasi. Hasil penelitian ini didukung oleh Abdullah et al. (2023) serta Soraya dan Noviantoro (2025) yang membuktikan bahwa disiplin kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan pencapaian kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis jalur, kompetensi SDM terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien sebesar 0,577 dan p-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai akan berdampak pada peningkatan kualitas kinerja. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi lebih mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, mengambil keputusan secara tepat, serta beradaptasi terhadap tuntutan organisasi. Temuan ini mendukung penelitian Surung et al. (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi SDM merupakan faktor utama dalam meningkatkan profesionalisme, produktivitas, dan pencapaian kinerja aparatur.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa Core Value ASN BerAKHLAK berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien sebesar 0,219 dan p-value sebesar 0,004 ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal penerapan nilai-nilai BerAKHLAK, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Nilai-nilai tersebut mendorong ASN untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Elyasa (2022) yang menjelaskan bahwa implementasi Core Value ASN BerAKHLAK menjadi fondasi dalam membangun budaya birokrasi yang berintegritas serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien sebesar 0,159 dan p-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa pegawai yang memiliki disiplin tinggi akan mampu memberikan pelayanan secara lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung

jawab dalam melaksanakan tugas menjadi faktor yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Pradana et al. (2022) dan Hamzah (2023) yang membuktikan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien sebesar 0,391 dan p-value sebesar 0,038 ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan kerja, maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kompetensi memungkinkan aparatur memberikan pelayanan secara profesional, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Akmul et al. (2023) yang menyatakan bahwa peningkatan kompetensi ASN melalui pengembangan kapasitas menjadi faktor strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil analisis jalur membuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien sebesar 0,049 dan p-value sebesar 0,009 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan melalui penyelesaian tugas yang lebih efektif, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Pegawai dengan kinerja tinggi mampu menciptakan pelayanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Temuan ini didukung oleh penelitian Mulasari dan Suratman (2021), Restu dan Diana (2022), serta Noorahman dan Sairin (2023) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan untuk mengetahui peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis menggunakan Uji Sobel (Sobel Test) dengan melihat nilai probabilitas (p-value). Apabila p-value $< 0,05$, maka kepuasan kerja dinyatakan mampu memediasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan.

Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa kinerja karyawan (Z) mampu memediasi pengaruh Core Value ASN BerAKHLAK (X1), disiplin kerja (X2), dan kompetensi SDM

(X3) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Pada hubungan Core Value ASN BerAKHLAK terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja karyawan diperoleh nilai statistik Sobel sebesar 3,65 dengan nilai *two-tailed probability* 0,0003 ($<0,05$), sehingga efek mediasi dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi nilai BerAKHLAK tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kinerja pegawai. Internalisasi nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif mendorong pegawai bekerja lebih profesional, bertanggung jawab, serta berorientasi pada hasil, sehingga berdampak pada pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif (Maulana et al., 2024; Ghazi dan Shodiq, 2025).

Selanjutnya, hasil uji Sobel pada hubungan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja karyawan menunjukkan nilai statistik sebesar 2,43 dengan *two-tailed probability* sebesar 0,02 ($<0,05$). Hasil tersebut membuktikan bahwa kinerja karyawan berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik. Disiplin kerja yang tercermin melalui kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan pelaksanaan tugas sesuai standar operasional prosedur (SOP) mampu meningkatkan kinerja pegawai, yang kemudian berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan disiplin tidak hanya menciptakan kepatuhan administratif, tetapi juga membentuk perilaku kerja yang produktif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Rahayu dan Dahlia, 2023).

Pada hubungan kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja karyawan, hasil uji Sobel menunjukkan nilai statistik sebesar 2,790 dengan *two-tailed probability* sebesar 0,0053 ($<0,05$), sehingga kinerja karyawan terbukti menjadi mediator yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berupa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan kerja akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan apabila diwujudkan melalui kinerja yang optimal. Pegawai yang kompeten mampu melaksanakan tugas secara lebih efektif, menyelesaikan permasalahan pelayanan, serta memberikan layanan yang cepat, tepat, dan profesional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada pengembangan kompetensi ASN, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan kinerja pegawai melalui evaluasi, pelatihan, dan pengembangan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak. Selain itu, kinerja karyawan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji mediasi juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan mampu menjadi variabel intervening yang memperkuat pengaruh Core Values ASN BerAKHLAK, disiplin kerja, dan kompetensi SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Demak disarankan untuk memperkuat implementasi Core Values ASN BerAKHLAK, meningkatkan disiplin kerja, serta mengembangkan kompetensi ASN melalui pembinaan, pelatihan, dan evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, organisasi perlu melakukan evaluasi kinerja secara berkala serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan inovasi pegawai. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, atau transformasi digital serta memperluas objek penelitian agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

REFERENSI

- Abdullah, R., Husain, A., & Bahari, A. F. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(2), 85-92.
- Akmul, A., Hadi, Y. R., & Hasfikah, H. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 20-35.
- Assyifa, Z. R., Anoi, E. M. A., Rahmat, H. K., & Nurbit, N. (2025). Dampak Kedisiplinan Kerja Terhadap Efektivitas Operasional Suatu Perusahaan: Suatu Kajian Konseptual. *Discoveries in Economics and Accounting Studies*, 1(1), 1-8.
- Elyasa, M. D. (2022). Core Values “BerAKHLAK” Tagline Baru ASN yang Berkomitmen pada Kualitas Pelayanan Publik. *ANDRAGOGI: Jurnal Pendidikan Orang Dewasa*,

10(1), 17-26.

- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74-78.
- Ghozi, A. A., & Shodiq, J. (2025). Core Value Berakhlak Aparatur Sipil Negara sebagai Nilai-Nilai Budaya Kerja dalam Pelayanan Publik. *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 6(1), 1-15.
- Hamzah, M. I. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. *Jurnal Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3).
- Handayani, H., Mustafa, D., & Juharni, J. (2024). Analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo. *Paradigma Journal of Administration*, 2(1), 07-13.
- Maulana, Y., Frinaldi, A., & Roberia. (2024). Core Value BerAKHLAK Aparatur Sipil Negara Sebagai Nilai-Nilai Budaya Kerja Dalam Pelayanan Publik. *JAPan : Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 2(1), 47-57.
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan buduran kabupaten sidoarjo. *Jurnal pendidikan administrasi perkantoran (jpap)*, 9(1), 198-210.
- Nawir, M., Bachtiar, R. A., & Afifah, S. R. (2024). Indikator Disiplin Kerja. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 10(03), 301-320.
- Noorrahman, M. F., & Sairin, M. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5475-5481.
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 760.
- Rahayu, S., & Dahlia, D. (2023). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 370-386.
- Restu, R. R., & Diana, D. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 21(3), 228-239.

- Shalsabila, N., 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.
- Sihotang, J. S. (2023). Good governance dalam pelayanan publik. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 188-201.
- Soraya, R., & Noviantoro, D. (2025). Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Economic Resource*, 8(2), 1437-1453.
- Surung, W., Kamase, J., & Gusti, D. H. (2023). Pengaruh Kompetensi Sdm, Disiplin Kerja, Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Asn Pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. *Cash Flow Jurnal Manajemen*, 2(2), 228–237.