SKRIPSI

INTERNALISASI NILAI BUDAYA BERAKHLAK PADA APARATUR SIPIL NEGARA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

NURUL FAHMI

E011201045

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Nurul Fahmi
NIM	: E011201045
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul	: Internalisasi Nilai Budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 8 Juli 2024

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP
NIP 19720507 200212 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Prof. Dr. AIM, M.Si.
NIP 19631015 198903 1 006

INTERNALISASI NILAI BUDAYA BERAKHLAK PADA APARATUR SIPIL NEGARA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

NURUL FAHMI
E011201045

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada
tanggal 2 Agustus 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP
NIP 19720507 200212 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Prof. Dr. Alwi, M.Si.
NIP 19631015 198903 1 006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Internalisasi Nilai Budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 8 Juli 2024

Nurul Fahmi
E011201045

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benerang seperti saat ini. Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses, serta dirampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan dari bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP sebagai Pembimbing Tugas Akhir, Prof. Dr. Hamsina, M.Si sebagai Penguji 1 dan Prof. Dr. Muhammad Yunus, MA sebagai Penguji 2. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas kritik dan masukannya.

Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak H.Sapiana dan Ibu Hj.Rostina, saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, motivasi, pengorbanan, perjuang dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis sampai saat ini. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan doa dari kakak Muhammad Fardiansyah Nur dan ketiga adik saya (Muh. Farhan, Salsabila, dan Naila Syafira), beserta seluruh keluarga besar yang banyak berkontribusi dan membersamai penulis selama menjalankan studi. Tanpa kalian penulis tidak akan bisa sampai sejauh ini.

Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada bapak A. Saharuddin selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di lapangan, seluruh Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang terlibat dalam pengambilan data dan masyarakat yang menerima pelayanan atas kesempatannya menjadi responden pada penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP UNHAS, seluruh staff akademik, beserta seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memberikan ilmu dan pengalaman serta memfasilitasi penulis selama menempuh program sarjana.

Tak lupa juga saya haturkan ucapan terima kasih kepada Lembaga Bimbingan Belajar Amsterdam Institute (khususnya kepada pimpinan dan teman-teman tentor kedinasan), seluruh Staff Sekretariat DPRD Kabupaten Bone, guru dan siswa SD Mannuruki 1 Makassar, Bawaslu Kabupaten Bone, Sekretariat Jenderal DPR RI dan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Sulawesi Selatan atas pengalaman kerja yang luar biasa serta kontribusi yang diberikan atas bantuan biaya kuliah penulis selama 3 tahun terakhir.

Terima kasih juga kepada keluarga PADAIDI (Yayan, Dhea, Qipo, Vivi, Chipa, Sita) yang banyak membersamai dan mendengarkan keluh kesah penulis selama ini. Terima kasih kepada keluarga MTK (Suci, Meyef, Afia, Aisyah, Tasya, Vira, Winalda) yang telah mewarnai hari-hari penulis dari SMA sampai saat ini. Ucapan terima kasih juga kepada saudara Zalsa, semoga mimpi ke Korea bersama Pabbalu Pensiun dapat terwujud. Terima kasih kepada INFO LOKER (Sazkia, Ayu, Zilvia) yang banyak memberikan dukungan mulai dari SMP hingga saat ini. Terima kasih kepada sobat UNESCO yang sudah penulis anggap sebagai rumah kedua. Ucapan terima kasih

juga kepada keluarga Bandung No Wacana (Meliza, Yua, Yolanda) yang menjadi pendengar yang baik selama 2 semester terakhir ini. Semoga kalian semua tetap jadi orang terdekat penulis, sukses untuk kita semua dan semoga segala cita dapat terwujud.

Kepada PENA 2020, saya juga mengucapkan banyak terima kasih atas segala suka dan duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Terkhususnya sobat DKP20 (Nurul Hidayah, S.A. Dwi Rara Atma Aulia, Muhammad Aidil), Ummul Khairia Rasyid, Trinanda Mawahda dan Syalomita Tinting Sirenden yang banyak menemani dan membantu penulis dibangku perkuliahan. PENA Melukis Asa, Meraih Cita, Goreskan Sejarah!

Tak kalah penting saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada organisasi tempat penulis berkembang, Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Fisip Unhas, UKM LDM Ibnu Khaldun Fisip Unhas, dan UKM Kepenulisan dan Penalaran Ilmiah Unhas. Melalui wadah tersebut penulis mampu tampil di depan banyak orang, membangun rasa percaya diri, mengasah seluruh skill, mendapakan banyak relasi dan belajar banyak hal selama di kepengurusan dan di kepanitiaan.

Terima kasih juga saya sampaikan kepada Program Kampus Merdeka oleh Kemendikbud RI, sahabat Kampus Mengajar Angkatan 5 Tahun dan Keluarga NAVA PANCA, dari kalian saya bisa bertemu dan berkenalan dengan saudara dari sabang-marauke yang luar biasa hebatnya. Ucapan terima kasih juga kepada bapak/ibu mentor penulis selama Magang di Rumah Rakyat, berkat diskusi dengan mereka judul skripsi ini bisa lahir. Terima kasih juga kepada saudara seperjuangan di unit kerja Pusbangkom SDM Legislatif Setjen DPR RI, para Asisten Pengembang Teknologi Pembelajaran, terlebih kelompok kerja Website dan Media Sosial yang menemani penulis selama magang di Senayan, banyak ilmu baru dan pengalaman luar biasa yang penulis dapatkan dari kalian, terima kasih juga telah menjadi support system penulis, partner menjelajahi ibu kota, kalian adalah orang hebat. Terima kasih juga kepada teman-teman magang di Bank Indonesia Makassar. See you on top guys!!! Selain itu, kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan doanya.

Akhirnya, yang tidak kalah penting, saya ucapkan banyak terima kasih kepada diri saya sendiri. Terima kasih untuk tetap bertahan, kepercayaan dirinya sampai saat ini, kerja keras dan doa yang sudah dilakukan meski diiringi tangis, dan segala mimpi hebatnya.

Makassar, 8 Juli 2024

Nurul Fahmi

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

NURUL FAHMI. **Internalisasi Nilai Budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone** (dibimbing oleh Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Internalisasi Nilai Budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan teori internalisasi nilai yang dikemukakan oleh Soedijarto (1993) yang menyatakan bahwa terdapat tiga tahapan internalisasi nilai yaitu tahap pengenalan dan pemahaman, tahap penerimaan dan tahap pengintegrasian. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu wawancara, observasi, dan telaah dokumen (dokumentasi). Hasil penelitian didapatkan bahwa Internalisasi Nilai Budaya BerAKHLAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone belum efektif dalam pelaksanaannya. Hal ini didasarkan pada pertama, tahap pengenalan dan pemahaman BerAKHLAK di nilai kurang efektif yang mana pengenalan BerAKHLAK hanya disampaikan oleh pimpinan instansi tanpa adanya pertemuan khusus untuk membahas Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK tersebut, kurangnya ketertarikan ASN untuk mencari tau lebih lanjut, sehingga pemahaman mereka terhadap *core values* BerAKHLAK juga masih kurang. Kedua tahapan penerimaan cukup efektif karena ASN telah meyakini akan kebenaran dan konsekuensi dari diterima dan tidak diterimanya Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK tersebut dan menjadikannya sebagai panduan dalam bertingkah laku. Ketiga, tahap pengintegrasian belum berjalan dengan baik melihat kedua tahapan sebelumnya tidak terealisasi dengan baik dibuktikan dengan masih kurangnya informasi terkait Nilai-Nilai Dasar BerAHKLAK di lingkungan kerja.

Kata Kunci: Internalisasi*;* Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

NURUL FAHMI. ***Internalization of Cultural Values BerAKHLAK in the State Civil Apparatus at the Bone Regency Population and Civil Registration Service*** (*supervised by* Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP)

This study aims to analyze the Internalization of Cultural Values of BerAKHLAK *in the State Civil Apparatus at the Population and Civil Registration Office of Bone Regency. This study uses the theory of value internalization proposed by Soedijarto (1993) which states that there are three stages of value internalization, namely the recognition and understanding stage, the acceptance stage and the integration stage. This research method uses a qualitative approach with a total of 10 informants. The data collection techniques used were interviews, observation, and document review (documentation). The results showed that the internalization of cultural values in the Population and Civil Registration Office of Bone Regency has not been effective in its implementation. This is based on first, the stage of introduction and understanding of* BerAKHLAK *is considered less effective, where the introduction of* BerAKHLAK *is only conveyed by the head of the agency without a special meeting to discuss the Basic Values of* BerAKHLAK*, the lack of ASN's interest in finding out more, so that their understanding of the core values of* BerAKHLAK *is also still lacking. Second, the acceptance stage is quite effective because ASN has believed in the truth and consequences of accepting and not accepting the Basic Values of* BerAKHLAK *and making it a guide in behavior. Third, the integration stage has not gone well seeing that the two previous stages are not well realized as evidenced by the lack of information related to the Basic Values of* BerAHKLAK *in the work environment.*

***Keywords: Internalization; Core Values* BerAKHLAK**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM ..... **i**

HALAMAN PENGAJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**

UCAPAN TERIMA KASIH ..... **v**

ABSTRAK ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Landasan Teori 6

1.3 Rumusan Masalah 10

1.4 Tujuan Penelitian 10

1.5 Manfaat Penelitian 10

BAB II METODE PENELITIAN **11**

2.1 Pendekatan Penelitian 11

2.2 Lokasi Penelitian 11

2.3 Fokus Penelitian 11

2.4 Informasi Penelitian 12

2.5 Sumber Penelitian 13

2.6 Teknik Pengumpulan Data 13

2.7 Teknik Analisis Data 14

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN **15**

3.1 Tahap Pengenalan dan Pemahaman 16

3.2 Tahap Penerimaan 25
3.3 Tahap Pengintegrasian 30
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 42
4.1 Kesimpulan 42
4.2 Saran 42
DAFTAR PUSTAKA 44
LAMPIRAN 46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Tahun 2021 5

Tabel 2. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Tahun 2023 6

Tabel 3. Informan Penelitian 12

Tabel 4. Intisari Hasil Pembahasan 39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Taksonomi afektif menurut David R. Krathwohl dkk..... 7
Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian..... 9
Gambar 3. Roadmap Nasional Penguatan Budaya Kerja ASN BerAKHLAK..... 15
Gambar 4. Indikator Kunci Sosialisasi dan Internalisasi Budaya BerAKHLAK..... 16
Gambar 5. SOP Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone 32
Gambar 6. Alur Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone 33
Gambar 7. Persyaratan Penerbitan Dokumen Pencatatan Sipil Kabupaten Bone..... 33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Curriculum Vitae.....47
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dan Keterangan Selesai Meneliti.....49
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian 53
Lampiran 4. Logbook Penelitian.....58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam fungsi dan keberhasilan suatu negara. Pelayanan publik merujuk pada rangkaian kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, keamanan, keadilan dan kesejahteraan kepada masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Sebagaimana isi pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa "pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Hakikat pelayanan publik sebagaimana yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Akan tetapi, pelayanan publik bukan sekedar penggugur kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya, tetapi lebih dari itu sebagai bukti kepercayaan (*trust*) warga negara terhadap adanya negara, bukti bahwa negara ada di dekat rakyatnya dan peduli dengan berbagai kepentingan rakyatnya (Akadol, 2018).

Namun, hingga saat ini pelayanan publik sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintahan masih menjadi diskursus yang memiliki urgensi tinggi seiring dengan banyaknya permasalahan yang dikeluhkan oleh sebagian besar masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Maulidiah, 2014). Hal ini dapat dilihat dari hasil Laporan Indeks Pelayanan Publik pada Kementerian PAN-RB tahun 2020 yang menunjukkan bahwa IPP pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga, serta IPP nasional masih cukup. Sementara itu, menurut *The Global Economy* tahun 2019, kualitas pelayanan publik di Indonesia menempati peringkat ke-82 dari 176 negara yang mana posisi 5 (lima) besar negara dengan layanan terbaik ditempati oleh Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman.

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, reformasi birokrasi menjadi langkah krusial yang dipilih untuk memperbaiki kinerja pemerintah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Prabowo et al (2022) dalam bukunya "Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik" menyatakan bahwa peningkatan pelayanan publik merupakan muara/*outcome* dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dalan perubahan mendasar terhadap sisem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur (Rusfiana & Supriatna, 2021). Efisiensi dan efektivitas menjadi fokus utama dalam reformasi dimana pengurangan birokrasi yang

berlebihan dapat mempercepat dan memperbaiki proses pengambilan keputusan, serta menciptakan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Untuk menciptakan pelayanan yang baik diperlukan sumber daya pendukung dan sumber daya Aparatur Sipil Negara memiliki peranan penting dalam mewujudkan hal tersebut. Oleh karenanya, diperlukan Aparatur Sipil Negara yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan publik karena pemerintahan yang baik berawal dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula (Rohman dkk, 2023). Pentingnya kualitas Aparatur Sipil Negara pada suatu instansi pemerintahan akan menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan adanya ASN yang handal yang dapat menghadapi tantangan, serta memiliki kesungguhan dedikasi dalam melaksanakan tugas pokonya sebagai pelayan masyarakat.

Sumber daya manusia yang baik dalam hal ini Aparatur Sipil Negara dapat terwujud apabila didukung dengan budaya kerja yang baik pula. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya aparatur di instansi pemerintah adalah budaya kerja (Tika, 2008). Budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi dan memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani (Ruliyansa, 2018).

Robbins (2015) mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) fungsi budaya kerja yaitu (1) mempunyai *boundrary-difining roles*, yaitu menciptakan perbedaan antara organisasi yang satu dengan lainnya; (2) menyampaikan rasa identitas untuk anggota organisasi; (3) budaya memfasilitasi bangkitnya komitmen pada sesuatu besar yang lebih besar daripada kepentingan dari individu; (4) meningkatnya stabilitas sistem sosial, dalam hal ini budaya sebagai perekat sosial yang membantu menghimpun organisasi bersama dengan memberikan standar yang cocok atas apa yang dikatakan dan dilakukan pekerja; (5) budaya melayani sebagai *sense-making* dan mekanisme kontrol yang membimbing dan membentuk sikap dan perilaku karyawan.

Core values ASN 'BerAKHLAK' yang diluncurkan Presiden Joko Widodo pada tanggal 27 Juli 2021 lahir sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi di Indonesia. Peluncuran *core values* ini bertujuan untuk menyeragamkan nilai-nilai dasar ASN bagi seluruh ASN di Indonesia. Sebagaimana pesan Presiden Joko Widodo bahwa “Aparatur Sipil Negara yang bertugas sebagai pegawai pusat maupun pegawai daerah harus memiliki *core values* yang sama”. Dimana *Core Values* ASN BerAKHLAK menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja di Indonesia, yang tidak hanya dilakukan pada ASN tingkat pusat, tetapi juga pada tingkat daerah (Prabowo et al., 2022).

Pengadopsian nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK ini diharapkan dapat mendorong perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan terlebih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari pengadopsian ini juga diharapkan agar tercipta birokrasi yang tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga etis

dan berorientasi pada kepentingan publik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pentingnya ditetapkan satu *core values* ASN di Indonesia yaitu (1) mensarikan nilai-nilai dasar ASN sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa dalam satu kesamaan persepsi yang lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN); (2) menggabungkan semua nilai-nilai yang telah disusun oleh IP dalam satu rumusan baku yang dapat berlaku secara umum (banyak kesamaan nilai IP yang bisa disimpulkan menjadi satu *core values*); (3) *core values* akan memberikan penguatan budaya kerja yang mendorong pembentukan karakter ASN yang professional; (4) memudahkan proses adaptasi bagi ASN ketika yang bersangkutan berpindah ke IP lain (*talent mobility*) menjadi unsur untuk memperkuat peran ASN sebagai perekat dan pemersatu bangsa; dan (5) budaya kerja yang kuat akan mendorong kinerja organisasi dalam jangka panjang.

BerAKHLAK merupakan akronim dari tujuh nilai utama yang dianggap penting dalam mengubah mindset dan budaya kerja Aparatur Sipil Negara, yaitu Berorientasi pada Pelayanan (*Service Orientation*), Akuntabel (*Accountable*), Kompeten (*Competent*), Harmonis (*Harmonious*), Loyal (*Loyal*), Adaptif (*Adaptive*), dan Kolaboratif (*Collaborative*). Inisiatif ini bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2022 tentang Nilai-Nilai Core Values ASN BerAKHLAK dan Perwujudan Perilaku Insan BKN di Lingkungan Badan Kepegawaian Negara memuat Panduan Perilaku *Core Values* ASN BerAKHLAK sebagai berikut:

1) Berorientasi Pelayanan dengan cara:
   a) Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
   b) Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan.
   c) Melakukan perbaikan tiada henti.
2) Akuntabel
   a) Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi.
   b) Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien.
   c) Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.
3) Kompeten
   a) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
   b) Membantu orang lain belajar.
   c) Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
4) Harmonis
   a) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
   b) Suka menolong orang lain.
   c) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
5) Loyal

a) Memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
b) Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah.
c) Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara.

6) Adaptif
   a) Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan.
   b) Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas.
   c) Bertindak proaktif.
7) Kolaboratif
   a) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
   b) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
   c) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Rahma Nova Viantik (2023) dalam penelitian yang berjudul Analisis Implementasi *Core Values* AKHLAK pada Kinerja Karyawan BSI KCP Tasikmalaya Ahmad Yani menunjukkan hasil bahwa penerapan *core values* BerAKHLAK mampu meningkatkan kinerja karyawan BSI KCP Tasikmalaya Ahmad Yani dan juga berimplikasi pada terjalinnya kolaborasi yang baik antar karyawan melalui kerjasama dan sikap saling mendukung dalam mencapai target perusahaan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara nilai-nilai dasar (*core values*) BerAKHLAK dengan cara kerja ASN di suatu instansi.

Membangun budaya kerja Aparatur Sipil Negara memerlukan usaha berkelanjutan. Bukan sekedar sosialisasi, internalisasi nilai dasar (*core values*) BerAKHLAK adalah taktik yang diperlukan agar bibit berAKHLAK dapat berkembang dengan subur. Hal tersebut terjadi karena sosialisasi hanya akan sampai pada level pengetahuan (*knowledge*), sementara internalisasi menempatkan BerAKHLAK sebagai nilai dan keyakinan di hati ASN. Internalisasi diartikan sebagai penghayatan, pendalaman, penguasaan secara mendalam melalui binaan, bimbingan dan lainnya. Internalisasi merupakan suatu proses penanaman sikap ke dalam diri pribadi seseorang melalui pembinaan dan bimbingan agar ego yang menguasai secara mendalam suatu nilai serta menghayati sehingga dapat tercermin dalam sikap dan tingkah laku sesuai dengan standar yang diharapkan.

Komitmen untuk melakukan internalisasi budaya kerja BerAKHLAK diwujudkan dengan melahirkan peta jalan (*roadmapl*) penguatan budaya BerAKHLAK. Asisten Deputi Penguatan Budaya Kerja SDM Aparatur Kementerian PAN RB, Damayani Tyastianti menyebutkan bahwa fokus utama roadmap dibagi menjadi 3 (tiga) poin yaitu sosialisasi dan internalisasi, aktivasi dan penguatan. Tidak hanya membangun roadmap, upaya memaksimalkan internalisasi BerAKHLAK juga diwujudkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan para stakeholder dengan menginisiasi Tim Penggerak Budaya Kerja ASN. Dimana tim ini bertugas untuk menggelorakan, memantau dan mendampingi instansi pemerintah dalam penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.

Kabupaten Bone sebagai salah satu wilayah administratif di Indonesia terpilih menjadi *benchmarking* (pembanding) budaya kerja ASN BerAKHLAK di antara 514 kabupaten/kota dan mendapatkan kunjungan dari Kemendagri RI pada tanggal 22-24 Februari 2023. Hal ini memungkinkan seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada di Kabupaten Bone termasuk di dalamnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempersiapkan diri untuk mendorong seluruh pegawainya menerapkan nilai-nilai dasar (*core values*) ASN BerAKHLAK dalam menjalankan tugasnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah lembaga atau unit di pemerintahan yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengaturan segala hal yang berkaitan dengan data kependudukan dan proses pencatatan sipil di suatu wilayah administratif pada tingkat kabupaten/kota. Institusi ini memiliki peran penting dalam menjaga keakuratan dan keandalan data kependudukan serta menyediakan layanan administratif terkait identitas. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu instansi yang paling banyak berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal pemberian layanan.

Penanaman *core values* ASN BerAKHLAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah dilakukan kepada Aparatur Sipil Negara yang ada di instansi tersebut melalui penyampaian dan pertemuan. Namun, berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ramadani,et al (2022) dengan judul Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone menunjukkan bahwa masih ditemukan berbagai permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone seperti adanya penggunaan calo dalam kepengurusan, ketidaktepatan waktu melayani disebabkan oleh jaringan *eror* dan banyaknya masyarakat yang ingin menerima pelayanan serta adanya masyarakat tidak taat administrasi dengan melakukan pemalsuan biodata saat mengurus dokumen kependudukan.

Penerapan *core values* BerAKHLAK harusnya mampu mendorong terciptanya budaya kerja yang baik bagi para Aparatur Sipil Negara untuk meminimalisir terjadinya permasalahan di atas. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, hasil survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone tahun 2021 menunjukkan hasil yang baik. Berikut hasil survei tersebut.

Tabel 1. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3,167
2.	Prosedur	2,965
3.	Waktu Pelayanan	2,805
4.	Biaya/Tarif	3,961
5.	Produk Layanan	3,070
6.	Kompetensi Pelaksana	3,113

7.	Perilaku Pelaksana	3,132
8.	Sarana dan Prasarana	2,953
9.	Penanganan Pengaduan	3,665
IKM Unit Pelayanan (Hasil Konversi) : 80,065 = Baik		

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone (2021)

Sementara itu, hasil survei masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone tahun 2023 menunjukkan peningkatan, meski belum terlalu signifikan dari hasil sebelumnya. Berikut ini hasil survei tahun 2023.

Tabel 2. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3,246
2.	Prosedur	3,067
3.	Waktu Pelayanan	3,000
4.	Biaya/Tarif	3,892
5.	Produk Layanan	3,163
6.	Kompetensi Pelaksana	3,208
7.	Perilaku Pelaksana	3,167
8.	Sarana dan Prasarana	3,071
9.	Penanganan Pengaduan	3,725
IKM Unit Pelayanan (Hasil Konversi) : 82,049 = Baik		

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone (2023)

Berdasarkan hasil survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone secara umum menunjukkan hasil yang baik. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa adanya konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Informasi dari salah satu pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone saat dilakukannya observasi awal pada 1 April 2024 menyatakan bahwa pengenalan Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK telah dilakukan baik melalui penyampaian ataupun pertemuan. Hal ini tentunya menarik untuk dilakukan analisis lebih dalam terkait permasalahan yang ada dengan melihat apakah peningkatan hasil survei kepuasan tersebut merupakan bagian dari suksesnya upaya penginternalisasian Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Berdasarkan *problem statement* tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait **"Internalisasi Nilai Budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone".**

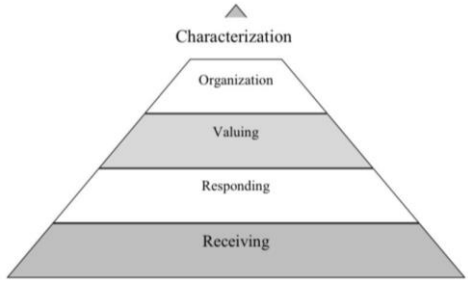
1.2 Landasan Teori

Internalisasi nilai merupakan proses penghayatan terhadap ajaran dan nilai-nilai atau proses penanaman nilai-nilai tertentu kedalam diri seseorang. Kalidjernih (2010)

menjelaskaan bahwa internalisasi adalah proses yang mana setiap individu harus mengikat dirinya ke dalam nilai-nilai dan norma-norma sosial yang berasal dari perilaku suatu masyarakat. Sementara itu, Puspita Sari mengemukakan bahwa internalisasi adalah proses penanaman sikap seseorang kedalam diri sendiri melalui pembinaan dan bimbingan.

David R. Krathwohl dkk (1993) mengembangkan taksonomi yang berorientasi pada afektif. Taksonomi ini menggambarkan proses seseorang dalam mengenali dan mengadopsi suatu nilai dan sikap tertentu yang menjadi pedoman untuk bertingkah laku. Adapun susunan taksonomi afektif menurut David R. Krathwohl dkk secara sederhana dinyatakan pada gambar di bawah:

Gambar 1. Taksonomi afektif menurut David R. Krathwohl dkk



Sumber: David R. Krathwohl (1993)

Berikut penjelasan dari proses pembentukan nilai oleh R. Krathwohl dkk (1993) yang dikelompokkan dalam 5 tahapan tersebut.

1. Tahap *receiving* (penerimaan/menyimak)

   Tahap ini seseorang secara aktif dan sensitif menerima stimulus dan lebih peka menghadapi fenomena-fenomena, serta selektif dalam memilih fenomena. Pada tahap ini, nilai belum terbentuk melainkan baru menerima adanya nilai-nilai yang berada diluar dirinya dan mencari nilai-nilai itu untuk dipilih mana yang paling menarik bagi dirinya.
2. Tahap *responding* (menanggapi)

   Tahap ini seseorang mulai bersedia menerima dan menanggapi secara aktif stimulus dalam bentuk kegiatan atau respon yang nyata. Pada tahap ini terdapat tiga tingkatan yaitu *compliance* (manut), *willingness to response* (sedia menanggapi), dan *satisfaction in response* (puas dalam menanggapi).
3. Tahap *valuing* (memberi nilai)

   Tahap penilaian meliputi kemampuan seseorang untuk memberikan penilaian terhadap sesuatu dan membawa dirinya sesuai dengan penilaian itu. Pada tahap ini seseorang sudah mampu menangkap stimulus atas dasar nilai-nilai yang terkandung di dalamnya yang mana ia mulai mampu menyusun persepsi tentang objek. Tahap ini dibagi dalam tiga tahap yaitu percayaa terhadap nilai yang ia terima, merasa terikat dengan nilai yang ia percayai, dan memiliki

ketertarikan batin (*commitment*) memperjuangkan nilai-nilai yang diterima dan diyakini.

4. Tahap *organizing* (mengorganisasi nilai)

   Tahap mengorganisasikan nilai merupakan satu tahap yang lebih kompleks dari tahap sebelumnya. Pada tahap ini seseorang memiliki kesediaan untuk mengorganisasikan nilai-nilai yang dipilih untuk menjadi pedoman mantap dalam berprilaku. Dalam hal ini, seseorang mulai mengatur sistem nilai yang ia terima dari luar untuk diorganisasikan (ditata) dalam dirinya, sehingga sistem nilai itu menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam dirinya. Terdapat dua tahap dalam organisasi nilai, yaitu mengkonsepsikan nilai dalam dirinya dan mengorganisasikan sistem nilai dalam dirinya, yakni cara hidup dan tata perilakunya sudah didasarkan atas nilai-nilai yang diyakininya.

5. Tahap *characterization by a value or value complex* (karakterisasi nilai)

   Karakterisasi nilai adalah tahapan dimana seseorang menjadikan nilai-nilai yang diorganisasikan untuk tidak hanya jadi pedoman perilaku tetapi juga menjadi bagian dari pribadi bertingkah laku sehari-hari. Pada tahap ini seseorang telah mampu mengorganisir sistem nilai yang diyakininya dalam hidupnya secara mapan, ajeg, dan konsisten sehingga tidak dapat dipisahkan lagi dengan pribadinya.

Tahapan internalisasi nilai dari David R. Krathwohl, dkk kemudian dikerucutkan menjadi tiga tahap oleh Soedijarto (1993), yaitu sebagai berikut.

1. Tahap Pengenalan dan Pemahaman

   Tahap Pengenalan dan Pemahaman yaitu tahap yang dilakukan pendidik atau mentor dalam menyampaian nilai-nilai baik maupun kurang baik pada ranah kognitif. Tahap ini terjadi komunikasi verbal antara pendidik atau mentor dan peserta didik atau pegawai yang bersifat memberi pengetahuan. Pada tahap ini seseorang mulai tertarik pada nilai, memahami dan menghargai pentingnya suatu nilai bagi dirinya. Melalui tahap ini, seseorang akan memperoleh gambaran yang jelas tentang suatu nilai dalam konteksnya. Tahap ini juga biasa disebut sebagai tahap transformasi nilai. Menurut Chabib Thoha, transformasi nilai ialah tahap dimana pendidik menginformasikan nilai-nilai yang baik dan buruk kepada peserta didik yang sifatnya semata-mata sebagai komunikasi teoritik dengan menggunakan bahasa verbal.

2. Tahap Penerimaan

   Tahap Penerimaan merupakan proses penginternalisasian nilai melalui komunikasi dua arah atau komunikasi antara mentor dan pegawai yang bersifat timbal balik. Pada tahap ini seorang pegawai mulai meyakini akan kebenaran suatu nilaidan menjadikaannya sebagai acuan perilaku dalam bertindak. Suatu nilai dapat diterima oleh seseorang karena nilai itu sesuai dengan kepentingan dan kebutuhannya. Agar nilai tersebut dapat diterima maka dibutuhkan suatu pendekatan yang berupa proses sosial.

3. Tahap Pengintegrasian

Tahap Pengintegrasian adalah proses penginternalisasian nilai melalui proses yang bukan hanya komunikasi verbal tetapi diisertai komunikasi kepribadian dan sikap mental melalui pengkondisian serta proses pembiasaan untuk berprilaku sesuai dengan nilai yang diharapkan. Pada tahap ini pegawai akan memasukkan suatu nilai dalam keseluruhan nilai yang dianutnya. Dalam artian nilai yang diterimanya telah menjadi bagian dari kata hati, kepribadian dan perilaku sehari-harinya. Untuk mengukur dan melihat bahwa nilai-nilai dasar (*core values*) BerAKHLAK tersebut telah diterima dan menjadi bagian dari kepribadiannya maka pegawai akan memiliki kriteria berikut dalam bertingkah laku.

a. Berorientasi Pelayanan
b. Akuntabel
c. Kompenten
d. Harmonis
e. Loyal
f. Adaptif
g. Kolaboratif

Peneliti menggunakan teori internalisasi nilai yang dikemukakan oleh Soedijarto (1993) karena dinilai relevan untuk menganalisis proses internalisasi nilai budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Dalam teori ini Soedijarto melihat proses pembentukan nilai dari tahap pengenalan dan pemahaman sampai dengan tahap pengintegrasian.

Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Penulis (2024)

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini ialah Bagaimana Internalisasi Nilai Budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dilihat dari Proses:

a. Pengenalan dan Pemahaman Nilai
b. Peneriamaan Nilai
c. Pengintegrasian Nilai

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Internalisasi Nilai Budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dilihat dari proses:

a. Pengenalan dan Pemahaman Nilai
b. Penerimaan Nilai
c. Pengintegrasian Nilai

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam tercapainya tujuan penelitian di atas, maka diharapkan penelitiaan ini bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah kajian dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya pada kajian Kebijakan Publik, Budaya Kerja, Etika Administrasi Publik dan Reformasi Birokrasi.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone terkait Nilai-Nilai Dasar (*Core Values*) BerAKHLAK. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi oleh peneliti lain yang ingin meneliti masalah yang sama.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mana penelitian dilakukan dengan menganalisis dan menginterpretasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena yang terjadi. Creswell (2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari suatu masalah sosial atau kemanusian oleh individu atau kelompok. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah yang mana peneliti berperan sebagai instrument kunci dengan hasil penelitian yang lebih menekankan pada makan daripada generalisasi.

Pada penelitian ini, peneliti memilih menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memberikan gambaran yang lebih rinci terhadap fenomena atau kejadian yang sedang diteliti. Pendekatan Studi kasus adalah desain penyelidikan yang ditemukan di banyak bidang, khususnya evaluasi, di mana peneliti mengembangkan analisis mendalam terhadap suatu kasus, sering kali berupa program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu individu atau lebih (Creswell, 2018). Untuk itu, penggambaran yang dihasilkan dapat sesuai dengan realitas yang ada terkait internalisasi nilai budaya BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dengan pertimbangan sebagai berikut.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone merupakan lembaga atau unit di pemerintahan yang bertanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atas pengelolaan dan pengaturan segala hal yang berkaitan dengan data kependudukan dan proses pencatatan sipil di suatu wilayah administratif yang artinya lembaga ini banyak berhubungan dengan masyarakat dalam pemberian layanan.
2. Penerapan budaya BerAKHLAK telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, namun realitas yang ada masih ditemukan berbagai permasalahan yang tidak mencerminkan budaya BerAKHLAK tersebut.

2.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperlukan untuk memberikan batasan agar pembahasan tidak meluas dan keluar dari ranah judul penelitian. Penelitian ini akan melihat internalisasi nilai budaya ASN BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dengan menggunakan proses internalisasi yang dikemukakan oleh R. Krathwohl dkk (1993) yang telah dikerucutkan oleh Soedijarto (1993).

1. Tahap Pengenalan dan Pemahaman yaitu tahap pada saat seseorang mulai tertarik, memahami dan menghargai pentingnya suatu nilai bagi dirinya sebagai pribadi dan anggota suatu kelompok kerja. Tahap ini berkaitan dengan apa yang dilakukan mentor atau pimpinan instansi kepada Aparatur Sipil Negara dalam menginformasikan Nilai BerAKHLAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
2. Tahap Penerimaan yaitu tahap pada saat seseorang mulai meyakini kebenaran suatu nilai dan menjadikannya sebagai acuan dalam tindakan dan perbuatannya. Tahap ini berkaitan dengan bentuk komunikasi dua arah yang dilakukan mentor kepada pegawai (Aparatur Sipil Negara) dalam menginternalisasikan Budaya BerAKHLAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
3. Tahap Pengintegrasian yaitu tahap pada saat seseorang memasukkan suatu nilai dalam keseluruhan sistem nilai yang dianutnya. Tahap ini berkaitan dengan hal yang dilakukan oleh mentor kepada ASN dalam menginternalisasikan Budaya BerAKHLAK yang tidak hanya terintegrisasi melalui komunikasi verbal, tetapi disertai dengan komunikasi kepribadian.

2.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek penelitian yang mana dari mereka data penelitian terkait dengan masalah yang diangkat dapat diperoleh. Informan ditentukan dengan metode *Purposive Sampling* yaitu peneliti memilih informan yang memiliki kriteria yang relevan dengan topik penelitian yang dikaji, seperti pihak-pihak yang terlibat dalam penanaman Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK di antaranya Kepala Dinas dan Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, serta masyarakat yang menerima pelayanan. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
1.	A. Saharuddin	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone
2.	Hj. Hermiati, S.Sos	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3.	Andi Diana Yacub	Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4.	A. Sri Yulita	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
5.	Dra. Nurha	Pegawai Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
6.	Hj. Hawa, S.IP	Pegawai Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
7.	Kasruddin	Masyarakat yang menerima pelayanan
8.	Asriadi	Masyarakat yang menerima pelayanan
9.	Nurhaliza Oktavianti	Masyarakat yang menerima pelayanan

Sumber: Penulis (2024)

2.5 Sumber Data

Dalam bukunya "*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*", John W. Cresswell (2018) menjelaskan terdapat 2 (dua) jenis sumber data yang memiliki peranan penting dalam proses penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu. Data primer menawarkan fleksibilitas dan kesempatan untuk menyesuaikan pertanyaan penelitian dengan data yang dikumpulkan, serta memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Untuk itu, peneliti memiliki kendali penuh atas proses pengumpulan data primer, termasuk desain instrumen, teknik pengumpulan, dan pengelolaan data. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi terhadap para informan atau actor yang terlibat dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan lain, tetapi dapat digunakan kembali oleh peneliti untuk tujuan penelitian mereka sendiri. Peneliti menggunakan data sekunder dengan cara menganalisis dan menafsirkan data yang sudah ada sesuai dengan pertanyaan penelitian. Data sekunder sering digunakan untuk mendukung atau melengkapi data primer, atau digunakan dalam penelitian di mana pengumpulan data primer tidak mungkin atau tidak praktis dilakukan. Data sekunder berasal dari berbagai sumber seperti publikasi akademis, peraturan perundang-undangan, buku, database pemerintah, jurnal, dan laporan tertulis lainnya.

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah strategi atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian tertentu. Pada penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan ada tiga yaitu sebagai berikut (Rahmadi, 2011).

1. Observasi

   Dalam konteks penelitian, observasi diartikan sebagai cara-cara mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat dan mengamati tingkah laku individu atau kelompok yang diteliti secara langsung. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati perilaku dan aktivitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

2. Wawancara

   Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertaanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Teknik wawancara dapat juga diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung secara tatap muka dengan responden atau informan

yang menjadi subjek penelitian. Wawancara ini dilakukan kepada actor yang terlibat dalam proses internalisasi nilai-nilai dasar (*core values*) ASN BerAKHLAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

3. Dokumentasi

   Teknik dokumentasi disebut juga dengan teknik dokumenter merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui sejumlah dokumen (informasi yang didokumentasikan) berupa dokumen tertulis (arsip, catatan harian, jurnal, majalah, brosur, artikel ilmiah yang berhubungan dengan penelitian dan sebagainya).

2.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik yang digunakan untuk melakukan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Rahmadi, 2011). Secara garis besar Miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif menjadi tiga yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan dan pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusing*).

1. Reduksi Data

   Reduksi data dalah proses dimana peneliti melakukan telaah awal terhadap data-data yang telah dihasilkan dengan cara melakukan pengujian data dalam kaitannya dengan aspek atau fokus penelitian. Pada tahap ini peneliti mencoba menyusun data lapangan, membuat rangkuman, lalu memasukkannya ke dalam klasifikasi dan kategorisasi yang sesuai dengan fokus atau aspek fokus. Dalam proses iniah peneliti dapat memastikan mana data yang sesuai atau dibutuhkan dan mana data yang tidak sesuai atau tidak terkait dengan penelitian yang dilakukan.

2. Penyajian Data

   Pada tahap penyajian data, peneliti menyajikan data temuan penelitian berupa kategori atau kelompok-kelompok data. Penyajian data dapat juga diartikan sebagai upaya menampilkan, memaparkan atau menyajikan sebuah data.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

   Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah tahapan lanjutan dari tahap pertama reduksi data dan kedua penyajian data, dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi data. Ini merupakan hasil interpretasi peneliti atas temuan dari suatu wawancara dan obervasi atau pengamatan, atau sebuah dokumen. Setelah kesimpulan diambil, maka peneliti selanjutnya melakukan pengecekan terhadap kesahihan dari interpretasi dengan cara triangulasi atau mengecek ulang proses koding dan penyajian data untuk memastikan bahwa tidak ada lagi kesalahan yang telah dilakukan terhadap data.