

**PENGARUH DIMENSI BUDAYA AKHLAK TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PT PLN
PERSERO UNIT INDUK WILAYAH
SULSELRABAR**

SKRIPSI



**NUR ASMI RAHIM
105721116920**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**PENGARUH DIMENSI BUDAYA AKHLAK TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI PT PLN PERSERO
UNIT INDUK WILAYAH
SULSELBAR**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan oleh:

NUR ASMI RAHIM
NIM: 105721116920

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Makassar

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

NO PAIN, NO GAIN.

“Kehidupan itu seperti berkendara, terkadang perjalanannya lancar, jalanan berubah menjadi terjal, macet atau berliku”

(Nur Asmi Rahim)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik, Alhamdulillah Rabbil'alamin

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang tuaku tercinta, saudaraku tersayang, keluarga besarku, sahabatku atas doa dan dukungannya dalam membantu saya menyusun penulisan skripsi ini sehingga harapan saya tercapai.

PESAN DAN KESAN

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini juga untuk seluruh insan

Universitas Muhammadiyah Makassar.



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di PT. PLN (Persero) Unit induk Wilayah Sulselrabar.

Nama Mahasiswa : Nur Asmi Rahim
No. Stambuk/ NIM : 105721116920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
PerguruanTinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji Skripsi Srata (S1) pada tanggal 11 Mei 2024 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 Mei 2024

Menyetujui

Pembimbing I


Dr. Samsul Rival, S.E., M.M
NIDN. 0907028401

Pembimbing II


Irwan Abdullah, S.Sos., M.M
NIDN. 0903117501

Mengetahui,


Dekan
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.
NBM. 651 507

Ketua Program Studi


Masrullah, S.E., M.M.
NBM. 1151132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Nur Asmi Rahim, Nim: 105721116920 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0006/SK-Y/61201/091004/2024 M, Tanggal 02 Zulkaidah 1445 H / 11 Mei 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 02-Zulkaidah 1445 H
11 Mei 2024 M

PANITIA UJIAN

- | | | |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Pengawas Umum : | Prof. Dr. H Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar) | (.....) |
| 2. Ketua : | Dr. H. Andi Jam'an, SE.,M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Blsnis) | (.....) |
| 3. Sekretaris : | Agusdiwana Suarni, SE.,M.ACC
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) | (.....) |
| 4. Penguji : | 1. Dr. Edi Jusriadi, S.,E.,M.M. | (.....) |
| | 2. Dr. Samsul Rizal, S.E.,M.M | (.....) |
| | 3. Dr. DG Maklassa, S.Pd.,MM | (.....) |
| | 4. Sri Andayaningsi, S.E.,M.M | (.....) |

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Blsnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, SE.,M.Si
NBM: 651 507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Asmi Rahim
Stambuk : 105721116920
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 13 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan,


Nur Asmi Rahim
NIM: 105721116920

Diketahui Oleh:



Dr. H. Andi Jam'an, SE.,M.S
NBM: 651-607


Ketua Program Studi,
Nasrullah, SE., MM
NBM: 1151 132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Asmi Rahim
NIM : 105721116920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah yang berjudul:

Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 13 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,


The image shows a blue official stamp of Universitas Muhammadiyah Makassar with the text 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN' and 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR'. Overlaid on the stamp is a yellow revenue stamp (Meter Tempel) with the text 'Rp. 25.000', 'METERAN TEMPEL', and the serial number '88ALX135674958'. A handwritten signature is written over the revenue stamp.

Nur Asmi Rahim
NIM: 105721116920

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar**”. Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Teristimewa dan terutama penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak *Alm.* Abd Rahim dan Ibu Nurbaya serta saudara tercinta Rika Rahim dan Nuralam Rahim yang telah memberi dukungan baik materi maupun moral dan senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus hingga akhir studi ini. Semogah apa yang telah mereka berikan kepada penulis dapat menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Dr. H. Andi Jam'an, SE.,M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE.,MM, selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Zalkha Soraya, SE.,MM, selaku sekretaris program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Dr. Samsul Rizal, SE.,MM, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
6. Bapak Irwan Abdullah, S.Sos.,MM, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Nur Asmi Rahim, Ya! Kepada diri saya sendiri. Terimakasih karena hari ini masih berdiri kuat melalui proses yang panjang dalam perkuliahan. Sudah bertahan dan selalu sehat dalam setiap proses. Semogah kelak diri ini lebih kuat dan sabar untuk tahap kehidupan selanjutnya.
10. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku Rembowwgank, Grub Adakah, Tim Wacana, Mutmainnah, Suci Ramadani, dan rekan-rekan kelas M20E Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020

yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

11. Seluruh responden pegawai PT PLN (persero) UIW Sulserabar yang telah meluangkan waktunya secara sukarela untuk membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
12. Pemilik NIM 200301501184 Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini. Tetap kebersamai dan tidak tunduk pada apa-apa serta memiliki jalan pemikiran yang jarang dimiliki oleh manusia lain.
13. Dan semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan nama-namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharap saran dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak, semoga bantuan yang diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga skripsi ini berguna bagi agama, bangsa dan negara, khususnya bagi penulis sendiri.

Gowa, 06 Maret 2024

ABSTRAK

Nur Asmi Rahim. 2024. *Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Samsul Rizal dan Irwan Abdullah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi budaya AKHLAK terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit induk Wilayah Sulselrabar. Sampel ini diambil dari PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan aplikasi perhitungan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 25 mengenai pengaruh dimensi budaya AKHLAK terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar yang telah dibahas dari bab sebelumnya. Adapun hasil statistik uji variabel core value amanah diperoleh nilai t hitung 10,781, core value kompeten diperoleh nilai t hitung 19,639, core value harmonis diperoleh nilai t hitung 5,297, core value loyal diperoleh nilai t hitung 23,374, core value adaptif diperoleh nilai t hitung 7,163, core value kolaboratif diperoleh nilai t hitung 4,601 dari nilai t tabel 0,2352 dan memperoleh nilai sig sebesar 0,000 dari nilai signifikan 0,05. Maka penulis menarik kesimpulan yaitu budaya AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.

Kata Kunci: Budaya AKHLAK, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Nur Asmi Rahim. 2024. *The Influence of Moral Culture Dimensions on the Quality of Public Services at PT PLN (Persero) Main Unit for the South Sulawesi Region. Thesis. Management major. Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Samsul Rizal and Irwan Abdullah.*

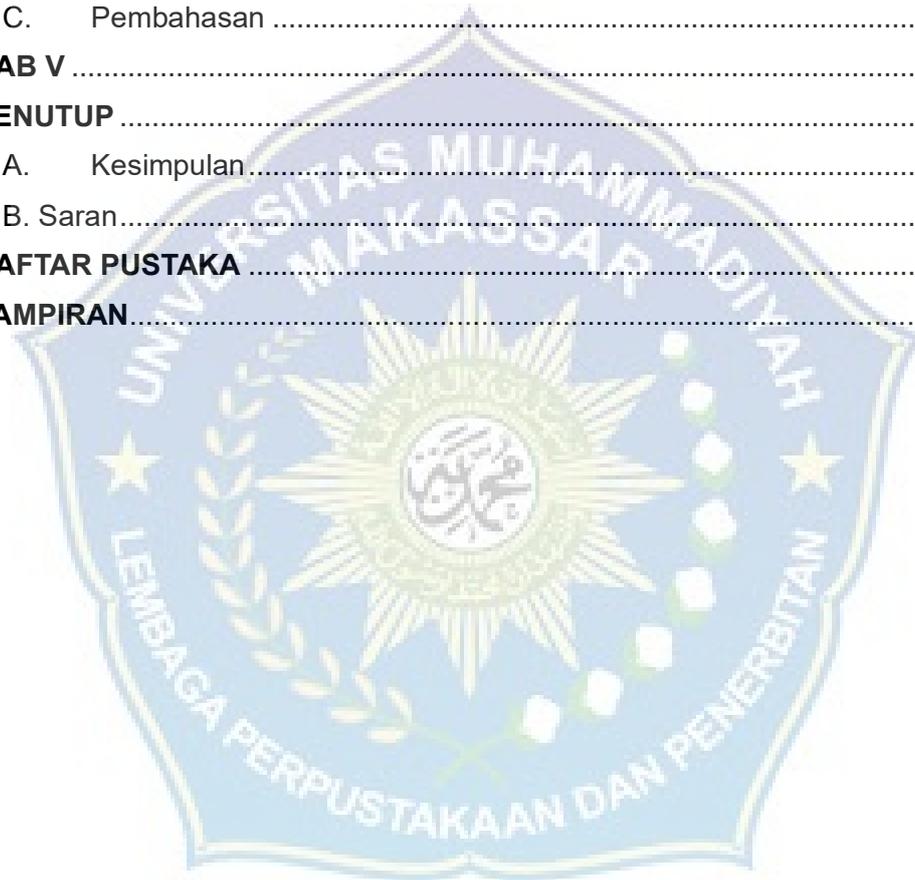
This research is a type of quantitative research with the aim of finding out the influence of AKHLAK cultural dimensions on the quality of public services at PT PLN (Persero) main unit for the South Sulawesi Region. This sample was taken from PT PLN (Persero) Main Unit for the South Sulawesi Region. The type of data used in this research is quantitative obtained from distributed questionnaires and is related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this research used the Likert scale method. Based on the results of data research using the Static Package for the Social Science (SPSS) version 25 calculation application regarding the influence of AKHLAK cultural dimensions on the quality of public services at PT PLN (Persero) Main Unit for the South Sulawesi Region which was discussed in the previous chapter. As for the statistical results of the trustworthiness core value variable test, the t value was 10.781, the competent core value was 19.639, the harmonious core value was 5.297, the loyal core value was 23.374, the adaptive core value was 7.163, the adaptive core value was 7.163. Collaborative core value obtained a calculated t value of 4.601 from a t table value of 0.2352 and obtained a sig value of 0.000 from a significant value of 0.05. So the author draws the conclusion that AKHLAK (Trustworthy, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive, Collaborative) culture has a positive and significant effect on the quality of public services at PT PLN (Persero) Main Unit for the South Sulawesi Region.

Keywords: Moral Culture, Quality of Public Services

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMANA PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Masalah	6
D. Manfaat penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pikir	25
D. Hipotesis	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	28
C. Jenis Dan Sumber Data	28

D.	Populasi Dan Sampel.....	29
E.	Teknik Pengumpulan Data	30
F.	Definisi Operasional Variabel	32
G.	Metode Analisis Data.....	32
H.	Uji Hipotesis.....	34
BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
B.	Hasil Penelitian.....	45
C.	Pembahasan	61
BAB V	64
PENUTUP	64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1 Kerangka Pikir.....	26
4.1 Struktur Organisasi.....	39
4.2 Histogram.....	53
4.3 Normal Probability Plot.....	54
4.4 Grafick Scatterplot.....	56



DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
3.1 Instumen Skala Likers.....	31
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	46
4.4 Hasil Pengukuran Variabel.....	47
4.5 Hasil Uji Validitas.....	50
4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	52
4.7 Hasil Uji Multikolonieritas.....	55
4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	56
4.9 Hasil Uji t.....	59
4.10 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	61



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia menurut Khairani Harahap (2003) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manajemen manusia dalam organisasi perusahaan. (Khairani Harahap *et al.*, n.d.).

PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik dan merupakan satu-satunya perusahaan listrik yang tidak memiliki persaingan di Indonesia dalam hal konsumen. PT PLN (Persero) memiliki kantor pusat dan cabang di setiap wilayah Indonesia dan memiliki sumber daya manusia yang mencakup berbagai suku, kepercayaan, tingkat pendidikan dan perilaku. Hal ini tidak menutup kemungkinan karyawan PT PLN (Persero) berasal dari sabang hingga merauke. Artinya, setiap manusia memiliki pola pemikiran yang berbeda-beda namun budaya organisasi bertujuan agar seluruh karyawan bisa satu tujuan untuk memajukan perusahaan. Begitu juga dengan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar, yang memiliki banyak karyawan yang berasal dari berbagai suku, pendidikan, keyakinan, dan cara berperilaku. (Rizki & Rijal, 2021).

Dalam ajaran agama islam, islam diturunkan sebagai rahmat dan petunjuk bagi manusia untuk mencapai kejayaan dunia dan akhirat. Misi Nabi Muhammad SAW. adalah kesempurnaan akhlak, dalam sebuah hadis

dijelaskan bahwa ia diutus oleh Allah SWT untuk menyempurnakan akhlak yang baik.

إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق

“Dari Abu Hurairah r.a berkata: Rasulullah SAW bersabda: sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang baik.” HR. Bukhari. (Dewi Mustika Sari,2021).

Sebagai wujud baru ekspresi semangat transformasi, AKHLAK dicanangkan nilai-nilai luhur yang menjadi pedoman pengelolaan BUMN. Nilai AKHLAK merupakan singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Harapannya, pengelolaan BUMN dapat berjalan efektif untuk kepentingan nasional, bukan untuk kepentingan individu dan kolektif. Tohir dan Agustian (2020) dalam (Mustika sari, 2021) .

Seperti yang dinyatakan dalam Surat Edaran Menteri BUMN Nomor: SE7/MBU/07/2020 tanggal 1 Juli 2020 mengenai nilai-nilai utama (*Core Values*) sumber daya manusia badan usaha milik negara, setiap BUMN, termasuk PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar, diharuskan untuk memasukkan nilai-nilai AKHLAK ke dalam budaya perusahaan mereka. PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar juga diminta untuk mensosialisasikannya. (Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia, n.d.).

Penerapan dan kesadaran atas pentingnya menumbuhkan nilai-nilai unggul masyarakat menunjukkan kepada forum G20 dan dunia bahwa Indonesia adalah bangsa besar. Salah satunya adalah dihidupkannya nilai-

nilai AKHLAK (Amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, kolaboratif) bagi semua insan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) termasuk PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar. Nilai-nilai inti Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dirancang untuk memfasilitasi transformasi sumber daya manusia di dalam BUMN untuk meningkatkan daya saing BUMN dan memimpin mereka menjadi pemain global dan menghasilkan talenta yang baik. (Sudiar Manurung *et al.*, n.d.).

Di Indonesia terdapat suatu instrumen budaya organisasi yang harus diterapkan oleh setiap karyawan Badan Usaha Milik Negara, anak perusahaan dan perusahaan afiliasi dan terkonsolidasi. Budaya Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tersebut dikenal dengan *core values* yang ditetapkan sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang didukung peningkatan kerja secara berkelanjutan. *Core values* adalah prinsip dan nilai utama yang menjadi fondasi serta acuan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang kemudian menjadi suatu hal yang dihargai, dijalankan, dijunjung tinggi, dan dijadikan jiwa suatu perusahaan. (Rahma, 2023).

AKHLAK juga menjadi pedoman moral untuk menghadapi berbagai guncangan VUCA (volatilitas, ketidakpastian, kompleksitas, ambiguitas), khususnya perubahan, ketidakpastian, kompleksitas dan ketidakjelasan. Hal ini sangat penting bagi kemajuan dunia usaha karena saat ini BUMN menghadapi berbagai permasalahan, termasuk kurangnya promosi nilai-nilai etika. AKHLAK sebagai nilai moral juga akan mengantarkan BUMN dan individu didalamnya untuk maju dan berkontribusi bagi negara. (Kasmawati *et.al.*, 2022).

Pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan konsumen pelayanan yang terlaksana dengan baik sesuai dengan kebutuhan merupakan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga tercapai kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik yang berkualitas, terukur, sederhana, cepat dan terjangkau merupakan kunci penting dalam terjadinya hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Maolani (2018) dalam Jurnal (Veranita *et al.*, 2021).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang meliputi bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi pusat utama bagi PT PLN (Persero) unit induk wilayah sulselrabar karena dapat menciptakan kepuasan konsumen dan akan mempengaruhi loyalitas mereka. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa, seperti yang ditekankan oleh Parasumang (1996). Baik atau tidaknya kualitas suatu barang atau jasa tergantung pada kemampuan memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Konsumen yang puas secara tidak langsung membangun loyalitas, mendorong rujukan dari mulut ke mulut, bahkan dapat meningkatkan citra perusahaan di mata konsumen. (Rahman *et al.*, 2019).

Fenomena budaya organisasi yang terlihat seperti karyawan yang kurang memiliki integritas dalam menjalankan tugas kerja yang diamanahkannya, rendahnya tanggung jawab kerja dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi, kebiasaan-kebiasaan saat mereka berinteraksi

seperti bahasa yang digunakan, norma kelompok, kemampuan menyelesaikan tugas-tugas tertentu tanpa diajarkan secara tertulis dari generasi ke generasi selanjutnya. Fenomena kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari respon cepat terhadap keluhan dan efisiensi pelayanan, hubungan antara kedua fenomena dapat terlihat melalui peningkatan kualitas pelayanan ketika budaya akhlak yang kuat diimplementasikan dalam praktik kerja sehari-hari.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti memfokuskan penelitian pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar dan beberapa masyarakat, dimana berdasarkan hasil observasi awal dilokasi penelitian bahwa, PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar memiliki Tata Nilai Perusahaan yang dikenal dengan AKHLAK (Amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif) yang merupakan panduan bagi seluruh karyawan, dalam pola pikir, sikap dan perilaku sehari-hari dalam bekerja untuk memberikan kontribusi kepada perusahaan. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana budaya akhlak atau nilai-nilai moral dan etika dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan tersebut, sejauh mana nilai-nilai akhlak tercermin dalam praktik-praktik sehari-hari di perusahaan dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan Latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar “**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Apakah Amanah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero Unit Induk Wilayah Sulselrabar?)
2. Apakah Kompeten berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar?
3. Apakah Harmonis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabnar?
4. Apakah Loyal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar?
5. Apakah Adaptif berpegaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk wilayah Sulselrabar?
6. Apakah Kolaboratif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar?

C. Tujuan Masalah

Adapun yang menjadi tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Amanah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.
2. Untuk mengetahui Kompeten berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.
3. Untuk mengetahui Harmonis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.
4. Untuk mengetahui Loyal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.

5. Untuk mengetahui Adaptif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar
6. Untuk mengetahui Kolaboratif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi para peneliti yang mendekati topik penelitian yang sama.
- b. Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa yang melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi, hal tersebut merupakan landasan obyektif bagi manajemen untuk mengambil keputusan terhadap permasalahan ketenaga kerjaan dalam kegiatan pelayanan guna memperoleh solusi yang efektif untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- b. Bagi penulis sangat bermanfaat untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir dengan menganalisis setiap gejala dan permasalahan yang ditemui dalam bidang ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Mukhlis Catio Moh Sutoro JI Surya Kencana No *et al.*, n.d.).

Manajemen sumber daya manusia menurut Khairani Harahap (2003) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan Perusahaan, karyawan dan Masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manajemen manusia dalam organisasi perusahaan. (Khairani Harahap *et al.*, n.d.).

Mary parker follet dalam Sarinah dan Mardalena (2017) dalam bukunya menjelaskan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. (Mukhlis Catio Moh Sutoro JI Surya Kencana No *et al.*, n.d.).

Eti Nurhayati (2018) dalam bukunya menyampaikan manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai

tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. (Mukhlis Catio Moh Sutoro
JI Surya Kencana No *et al.*, n.d.)

Menurut Edwin B. Flippo (1994) Manajemen sumber daya manusia disebut manajemen personalia yaitu perencanaan, pengorganisasia, pengarahan dan pemutusan hubungan kerja, pengembangan kompensasi, integritas, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan dan Masyarakat. (Fakultas *et al.*, 2023)

Berdasarkan Defenisi para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu atau seni yang mempelajari perencanaan, perekrutan dan seleksi, pelatihan dan pengembangan karyawan untuk mencapai tujuan sebuah organisasi atau perusahaan.

b. Fungsi -fungsi manajemen sumber daya manusia

Menurut Malayu S. P. Hasibuan, Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Jurnal (Amelia *et al.*, 2022). Yaitu:

- 1) Perencanaan, adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian.
- 2) Pengorganisasian adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengorganisasikan seluruh pegawai dengan cara menentukan pembagian kerja, hubungan kerja, desentralisasi, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Karena organisasi hanyalah alat untuk mencapai tujuan.

- 3) Pengarahan merupakan aktivitas mengajak seluruh karyawan untuk bekerja sama dan bekerja secara efektif untuk membantu mencapai tujuan bisnis, karyawan dan masyarakat.
- 4) Pengawasan merupakan kegiatan mengendalikan seluruh karyawan agar mematuhi peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Jika ada penyimpangan atau kesalahan, tindakan perbaikan akan diambil dan rencana akan diselesaikan.
- 5) Pengadaan merupakan proses menarik, memilih, menempatkan, mengorientasikan dan mengintegrasikan untuk menarik karyawan yang memenuhi kebutuhan bisnis atau perusahaan.
- 6) Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan etika karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- 7) Kompensasi merupakan pemberian imbalan langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan atau organisasi. Prinsip pemberian kompensasi adalah adil dan pantas. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, wajar diartikan mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berpedoman pada batasan upah minimum pemerintah serta berdasarkan konsistensi internal dan eksternal.
- 8) Pengintegrasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan untuk menciptakan kerjasama yang harmonis dan saling menguntungkan. Pengintegrasian mencakup beberapa hal lain diantaranya :

- a) Motivasi kerja, yaitu dorongan di tempat kerja bagi karyawan untuk melakukan pekerjaannya.
 - b) Kepuasan kerja adalah perasaan pegawai terhadap pekerjaannya. Kemampuan kepemimpinan, kemampuan mempengaruhi individu dan kelompok untuk mencapai tujuan.
 - 9) Pemeliharaan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai agar tetap bekerjasama hingga pensiun.
 - 10) Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan lembaga pendidikan dan norma-norma sosial.
 - 11) Pemberhentian adalah putusannya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan lembaga pendidikan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab kerja lainnya. Pelepasan ini diatur oleh undang-undang No. 12 tahun 1964.
- c. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia

Sedarmayanti dalam jurnal (Susan, n.d.) pernyataan ruang lingkup pengelolaan sumber daya manusia berdasarkan tahap pelaksanaan dan tugas pengembangan, dalam beberapa bagian antara lain:

- 1) Pelatihan pra kerja (*pre-task training*) diberikan kepada calon pegawai pemula atau kolaborator baru untuk mengikuti pelatihan tujuan agar mereka dapat melaksanakan tugasnya.
- 2) Pendidikan berkelanjutan (*in service training*) pelatihan praktis yang diberikan kepada pegawai yang saat ini dipekerjakan oleh organisasi dengan tujuan meningkatkan kemampuan mereka dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 3) Pelatihan pasca kerja yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan untuk mendukung dan mempersiapkan pegawai memasuki masa pensiun.

2. Budaya Akhlak

a. Pengertian Budaya Akhlak

Kata “budaya” berasal dari Bahasa sansakerta yaitu “buddhaya” bentuk jamak dari “buddhi” yang berarti segala hal yang terkait dengan budi atau akal manusia. Dalam bahas inggris, kebudayaan berarti *culture*.

Menurut Luthas dalam Budiono (2016) Budaya organisasi adalah norma dan nilai yang menentukan perilaku anggota organisasi. Agar dapat diterima di lingkungannya, setiap anggota bertindak sesuai dengan budaya yang dominan. Sedangkan perspektif dari karyawan, budaya dapat dijadikan pedoman bagaimana melakukan sesuatu. Artinya kinerja organisasi erat kaitannya dengan budaya perusahaan. (Rizki & Rijal, 2021).

AKHLAK sendiri memiliki singkatan Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Masing-masing nilai memiliki

penjabarannya sendiri untuk penerapan kode etik dan kode perilaku yang akan diterapkan di Kementerian BUMN. (*Bumn.go.id*)

Badan usaha milik negara atau dikenal dengan BUMN merupakan Perusahaan atau organisasi yang diawasi oleh negara melalui pemerintah dalam menjalankan aktifitasnya. BUMN bergerak dalam berbagai bidang bisnis sehingga memiliki perusahaan dan manajemen yang berbeda sesuai dengan bidang bisnisnya. Namun, berdasarkan surat edaran Menteri BUMN No. SE-7/MBU/07/2020 disebutkan bahwa BUMN memiliki budaya organisasi yang terdiri dari Amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif atau dikenal dengan budaya AKHLAK. (*Sosial et al., 2023*)

Nilai-nilai inti yang ditetapkan bagi seluruh pegawai badan usaha milik negara, sesuai kebijakan kementerian badan usaha milik negara, dituangkan dalam istilah "AKHLAK". Setiap pegawai harus menunjukkan kepercayaan, integritas, keyakinan, tanggung jawab, komitmen dan akuntabilitas untuk bekerja dengan jujur dan disiplin tinggi. Setiap pegawai harus memiliki keterampilan yang diperlukan untuk bekerja secara profesional dan mengutamakan kepuasan dan keunggulan pelanggan. Pegawai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dari berbagai latar belakang diharapkan dapat saling bekerja sama secara harmonis, menumbuhkan kepentingan dan kolaborasi yang kuat. Loyalitas kepada perusahaan harus tertanam dalam pikiran setiap karyawan, membantu mereka menunjukkan komitmen dan dedikasi terhadap tugas yang diberikan. Di zaman yang terus berubah, setiap pegawai harus adaptif, terus berinovasi sesuai dengan perkembangan zaman. Terakhir, tetapi

tidak kalah penting, bahwa setiap pegawai diharapkan kolaboratif, membina kolaborasi dan sinergi yang baik. (Pamulang, 2021).

Kwak (2009) menjelaskan pendapat Avery mengenai core value sebagai akumulasi keyakinan di dalam organisasi untuk bersaing dengan organisasi lainnya. Nugroho (2011) mendefinisikan core value sebagai sesuatu yang digunakan untuk membimbing manajemen dan karyawan dalam memutuskan pilihan yang dapat muncul setiap saat. Sedangkan Sherman (2005) menyatakan bahwa core value adalah sesuatu yang berperan sebagai kompas internal perusahaan dan merupakan kunci dalam menetapkan keputusan dan kebijakan di dalam perusahaan. (Sjafjudin, 2023).

Dalam prakteknya, nilai intik AKHLAK akan membantu meningkatkan kinerja melalui tiga jalur, yaitu meningkatkan koordinasi dan pengendalian dalam perusahaan, memperkuat keselarasan tujuan antara perusahaan dan pemangku kepentingan terkait, serta meningkatkan produktivitas dan perilaku karyawan sesuai dengan yang diharapkan. Melalui ketiga saluran tersebut dimungkinkan tercapainya pengurangan dan penyelarasan nilai-nilai AKHLAK dengan nilai-nilai kemandirian perusahaan yang berada di bawah naungan BUMN, seperti menemukan persamaan uraian dan orientasi tujuan masing-masing nilai, Mutiara Sinera (2022). Pada akhirnya, tujuan akhir dari pengembangan budaya AKHLAK dan penyelarasan dengan nilai-nilai budaya perusahaan yang bersangkutan adalah untuk mencapai kinerja anggota organisasi secara keseluruhan. Chairul & Sutoyo (2021) dalam jurnal (Prastowo & Suhariadi, n.d.).

b. Indikator Budaya Akhlak

Berdasarkan penjelasan diatas berikut uraian indikator atau nilai- nilai inti AKHLAK dan 18 panduan perilaku AKHLAK (Pedoman perilaku dan etika bisnis PT.PLN Persero):

- 1) Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan
 - a) Memenuhi janji dan komitmen
 - b) Bertanggung jawab atas tugas,keputusan, dan tindakan yang dilakukan
 - c) Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.
- 2) Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
 - a) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
 - b) Membantu orang lain belajar
 - c) Menyelesaikan tugas dengan kualitas baik
- 3) Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan
 - a) Menghargai setiap orang,apapun latar belakangnya
 - b) Suka membantu atau menolong orang lain
 - c) Membangun lingkungan kerja yang mendukung (konduusif)
- 4) Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
 - a) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, bumh, dan negara
 - b) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
 - c) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

- 5) Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
 - a) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
 - b) Terus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
 - c) Bertindak proaktif
- 6) Kolaboratif, membangun kerjasama yang sinergis
 - 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.

3. Kualitas pelayanan publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan usaha milik negara atau Badan usaha milik daerah, dalam Upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Bambang Suryantoro & Yan kusdyana 2020).

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Indriani (2017) dan Putra (2015).

Masyarakat berhak menerima pelayanan yang bermutu baik sesuai dengan prinsip dan tujuan pelayanan, khususnya kepuasan masyarakat. (Veranita *et al.*, 2021)

Menurut Kotler dalam Putra (2017) kualitas pelayanan merupakan kepuasan yang tepat terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan dari seluruh karakteristik unik suatu produk atau jasa tertentu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam konsep administrasi publik, istilah pelayanan adalah suatu standar dan jenis pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat atau individu dan ditujukan untuk kepentingan umum. (Veranita *et al.*, 2021).

Menurut Hardiansyah (2011) munculnya pelayanan publik atau umum dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain SANKRI Buku III (2004) dikemukakan menurut lembaga administrasi negara dalam jurnal (Bambang Suryantoro & Yan kusdyana 2020) yaitu :

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian,
- b. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.

- c. Pelayanan Pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas tekstil dan perumahan .
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan Kesehatan, Pendidikan, ketenaga kerjaan ,penjara ,rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan atau fasilitas yang diberikan pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kepentingan umum serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Indikator Kualitas Pelayanan publik

Menurut Parasuman,Zeithaml dan Berry kita dapat menggunakan lima indikator atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: Tangibilitas, Reliabilitas, Resposiveness, Empati dan Assurance pelayanan. Melalui video knowledge capture ini, Bapak Daniel Pangaribuan Widyaiswara Ahli Madya Pusdiklat Kepemimpinan dan Manajerial menjelaskan lima indikator kualitas pelayanan beserta contohnya.

1. *Tangible* (Berwujud) adalah dimensi pelayanan yang bisa dilihat dengan kasat mata, misalkan ruangan dan fasilitas di tempat pelayanan.
2. *Reliability* (keandalan) layanan adalah keandalan layanan yang terpercaya dan akurat.
3. *Responsive* (daya tanggap) adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.
4. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan dan benar-benar membantu Masyarakat.
5. *Emphaty* (empati) adalah menempatkan diri pada posisi para pihak yang dilayani.



B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan tahun penelitian	Judul penelitian	Variabel	Alat analisis	Hasil penelitian
1	Muhammad Ilham,(2023)	Pengaruh Budaya Organisasi Akhlak Bumh Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (Bsi) Regional Finance Operation (Rfo) Medan	Budaya Organisasi (X) Motivasi Kerja (Y)	Regresi Linear Sederhana	Adapun hasil penelitian menyatakan bahwa budaya organisasi AKHLAK BUMN berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan BSI RFO Medan.
2	Rini Aman Nasution, M.Muhardi, Rusman Frendika (2023)	Perspektif Karyawan Telkomgroup Terhadap Internalisasi Core Values "Akhlak" Pada Budaya Organisasi Di Pt Telkom Indonesia (Persero) Tbk.	Perspektif Karyawan (X) dan Internalisasi Core Values Akhlak (Y)	Regresi Linear Sederhana	Dapat disimpulkan bahwa cara pandang karyawan TelkomGroup terhadap perolehan nilai-nilai inti AKHLAK sebagai budaya Perusahaan sangat dipengaruhi oleh masa kerja mereka. Karyawan yang telah lama bergabung dengan TelkomGroup dan telah

					melalui berbagai tahapan budaya Perusahaan , meyakini bahwa menyerap nilai-nilai inti AKHLAK yang berasal dari kementerian BUMN RI akan lebih mudah diterapkan karena nilai-nilai inti tersebut selaras dengan nilai-nilai inti Perusahaan sebelumnya .
3	Mulyani,Ermi Utami, (2021).	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Berkat Anugrah Sejahtera Di Samarinda	Budaya Organisasi (X) Produktivitas Karyawan (Y)	Regresi Linier Sederhana	Hasil menggunakan analisa Regresi Linier Sederhana adalah budaya organisasi berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.
4	Muhammad Rizki, Fakhrol Rijal, (2021)	Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT PLN Persero unit layanan transmisi dan gardu induk (ULTG) bintang	Budaya Organisasi (X) Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian ini menunjukkan budaya organisasi berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai PT PLN

					(Persero) pada unit pelayanan jasa transportasi dan gardu induk bintang.
5	Erry Iriantie, Fatmawati, Meti Mediyastuti Sofyan,(2022)	Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan public di kantor kelurahan Pasanggrahan kecamatan ujung Berung Kota Bandung	Budaya organisasi (X) Kuallitas pelayanan publik (Y)	Regresi linear sederhana	Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasanggrahan.
6	Amelia Agustin,(2022)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Subbag TU Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Setda Kabupaten Karanganyar	Budaya organisasi (X1) Kemampuan pegawai (X2) Kualitas pelayanan (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh rendah terhadap Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Pegawai berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli

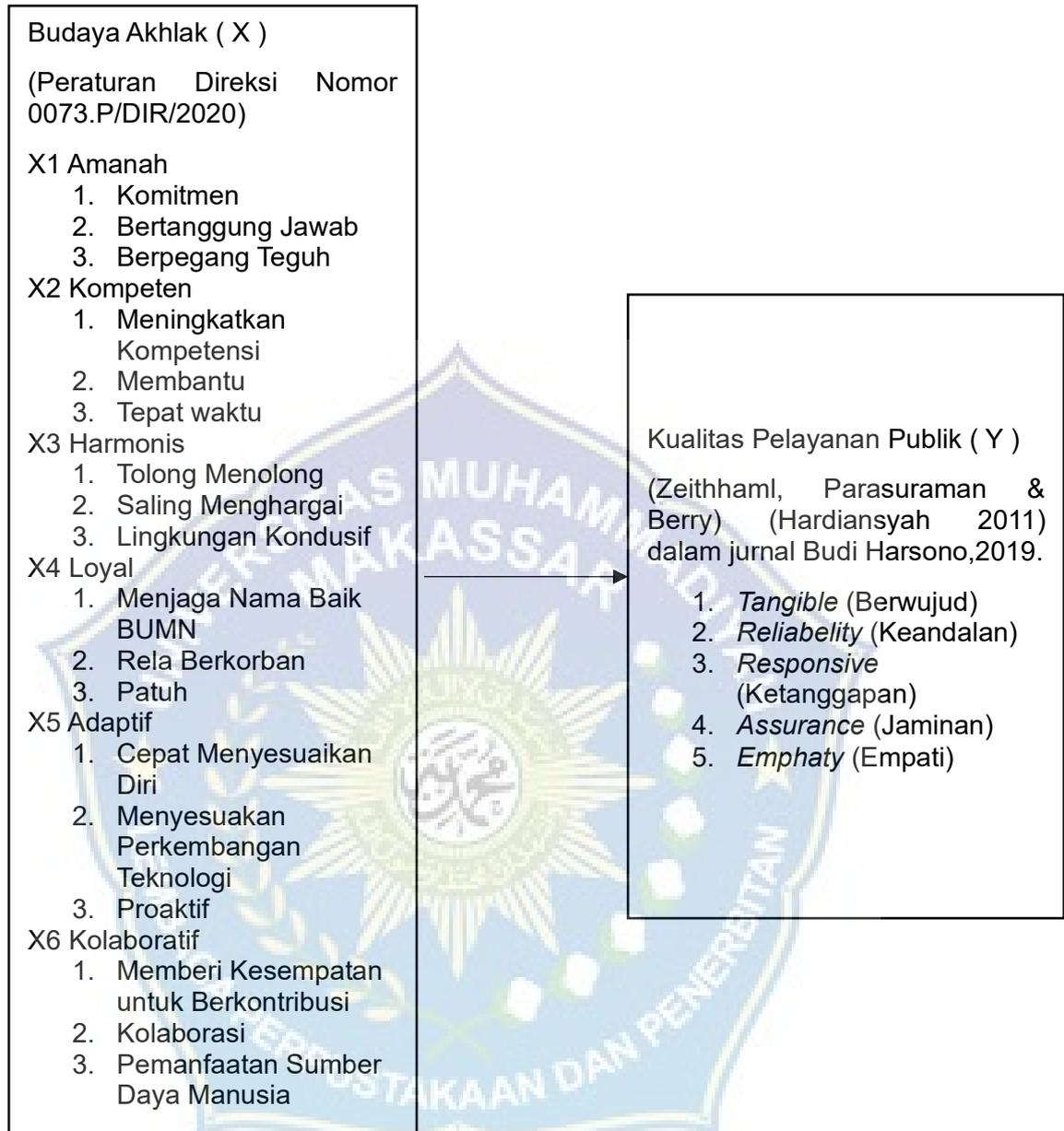
					dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar
7	Windiyani Ishak, Hais Dama, Lisda L. Asi, (2022)	Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan public pada kantor samsat kabupatengorontalo	Budaya Organisasi (X1) Kualitas pelayanan publik (Y)	Regresi linear sederhana	Hasil penelitian menunjukkan budaya organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.
8	St. Hamsiah, Ihyani Malik, Hafiz Elfiansya Parawu, (2022)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa	Budaya organisasi (X) Kualitas pelayanan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas tenaga Kerja dan transmigrasi kabupaten gowa yang sangat signifikan.
9	Silvy Agustin, Syahrinullah, (2022)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Korporasi Pada PT. Pendidikan Maritim dan Logistik Indonesia.	Budaya Organisasi (X) Kinerja Korporasi (Y)	Kualitatif (depth interview)	Hasil penelitian yang ditemukan yaitu terdapat pengaruh yang positif dari budaya organisasi terhadap

					kinerja korporasi pada PT. Pendidikan Maritim dan Logistik Indonesia.
1 O	Tony Pathoni, Kusman Yuhana, (2022)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subanga	budayaorganisasi(X) kualitas pelayanan publik (Y)	Regresi linear sederhana	Hasil Penelitian yang ditemukan yaitu Budaya Organisasi Di kecamatan kalijati menunjukkan hasil sebesar 43,28 menurut baris terus menerus termasuk dalam kategori baik dan kualitas pelayanan public dikabupaten kalijati menunjukkan hasil sebesar 50,66, menurut baris terus menerus termasuk dalam kategori cukup baik. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas

					<p>pelayanan public pada kantor daerah, hasil yang diperoleh memiliki nilai signifikan sebesar 4,847 budaya organisasi mempunyai dampak sebesar 60,0% terhadap kualitas pelayanan public pada instansi tingkat kabupaten.</p>
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

C. Kerangka Pikir

Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan PT. PLN (Persero) meluncurkan AKHLAK sebagai budaya Perusahaan terbarunya. Akhlak merupakan ratifikasi budaya corporat atau *core values* yang dianut oleh seluruh anak usaha PLN Group yang masih terhitung sebagai bagian dari keluarga besar BUMN. AKHLAK adalah singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. (bumn.go.id) selanjutnya disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis untuk menggambarkan kerangka pikir pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara yang sifatnya masih praduga terhadap masalah yang diajukan oleh peneliti karena masih harus dibuktikan terlebih dahulu kebenarannya melalui penelitian. Oleh karena itu dugaan tersebut bisa jadi benar dan bisa jadi salah. Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H1: Diduga Core Values Amanah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

H2: Diduga Core Values Kompeten berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

H3: Diduga Core Values Harmonis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

H4: Diduga Core Values Loyal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

H5: Diduga Core Values Adaptif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

H6: Diduga Core Values Kolaboratif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sugiono (2015) mengartikan data kuantitatif sebagai data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang berbentuk angka. Peneliti menggunakan jenis data ini dalam penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diberi peringkat atau skala 1 sampai 5 dan hasilnya dihitung dengan menggunakan Teknik statistik. (Dwi Saputri *et al.*, 2021)

Pendekatan ini dipilih dengan tujuan untuk mengetahui apakah budaya akhlak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) UIW Sulselrabar.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian berada di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar. Dan waktu penelitian yang akan dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama dua bulan yaitu dari bulan Desember 2023 sampai Januari 2024.

C. Jenis Dan Sumber Data

Menurut Sugiono (2015) sumber data penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan data sekunder. (Dwi Saputri *et al.*, 2021).

1. Menurut Sugiyono (2015) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Menurut Sugiono (2015) Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Wiyono (2011) berpendapat bahwa populasi tidak hanya manusia tetapi juga benda dan benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah subjek atau objek penelitian, melainkan mencakup seluruh sifat atau ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek atau objek penelitian tersebut. Subjek penelitian ini melibatkan pegawai PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar yang berjumlah 232 orang. (Dwi Saputri *et al.*, 2021).

2. Sampel

Arikanto (2013) mengatakan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan Teknik pengambilan data berdasarkan kriteria tertentu. (Dwi Saputri *et al.*, 2021). Dalam penelitian ini, besarnya sampel dihitung dengan menggunakan +

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan

N = Besar populasi

n = Besar sampel

e = Standar eror (10%)

$$n = \frac{232}{1+232(0,1)^2}$$

$$= \frac{232}{1+232(0,01)}$$

$$= \frac{232}{3,32} = 69,9 \text{ atau dibulatkan menjadi } 70.$$

Berdasarkan rumus Slovin diperoleh besarnya sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 karyawan di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017) dalam jurnal (Dwi Saputri *et al.*, 2021) kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau jawaban tertulis kepada responden. Kuesioner disebarakan kepada karyawan PT. PLN (Persero) UIW Sulselrabar. Kajian dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, yang dapat diberikan langsung kepada responden atau dikirim melalui pos atau internet. Untuk kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist* guna membantu responden di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar. Untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada tempat yang telah disediakan. Adapun perangkat yang dipakai dalam penelitian ini berdasarkan model Skala Likert. Peneliti di sini memakai jenis angket yang tertutup di mana responden tinggal memilih jawaban yang sudah

sediakan. Ada 4 (empat) pilihan jawaban pada setiap item pernyataan, yaitu:

Tabel 3.1 Instumen Skala Likers

NO.	Kriteria	Skor
1	Sangat Sesuai (SS)	5
2	Sesuai (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Kurang Sesuai (KS)	2
5	Sangat Tidak Sesuai (STS)	1

2. Observasi

Metode ini melibatkan pengamatan menyeluruh terhadap fenomena atau objek yang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang tidak bias, akurat, dan valid tentang aktivitas, perilaku, atau situasi yang terjadi secara alami tanpa intervensi peneliti. Tingkat objektivitas, validitas, dan reliabilitas adalah indikator yang digunakan dalam pendekatan ini. Berbagai indikator ini dapat diuji dengan menggunakan alat uji statistik seperti uji T.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2017) Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. (Dwi Saputri *et al.*, 2021).

F. Definisi Operasional Variabel

1. Budaya Akhlak

Budaya akhlak mengacu pada sejauh mana nilai-nilai etika dan moral yang terdapat dalam dimensi budaya AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) organisasi di PT. PLN tercermin dalam perilaku, keputusan, dan Tindakan yang dilakukan para karyawan atau pegawai organisasi tersebut. Dengan kata lain, variabel mengukur sejauh mana nilai-nilai inti AKHLAK diaplikasikan dan dijalankan dalam praktik sehari-hari di PT.PLN (Persero).

2. Kualitas Pelayanan Publik

Mengacu pada tingkat kepuasan dan persepsi Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero). Mencakup berbagai aspek seperti *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsive* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) yang diberikan kepada Masyarakat oleh Perusahaan tersebut. Dengan kata lain sejauh mana PT.PLN (Persero) dapat memberikan layanan yang memadai dan memuaskan bagi Masyarakat.

G. Metode Analisis Data

Analisis data kuantitatif digambarkan dalam angka yang diolah dengan perhitungan statistik menggunakan program SPSS. Metode pengujian termasuk validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, regresi sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji t.

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010) Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan derajat validitas atau keaslian suatu instrument. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi bivariat pearson tingkat signifikan 0,05, jika nilai signifikan $<0,05$ maka alat kuesioner dianggap valid. Sebaliknya jika nilai $>0,05$ maka alat angket tersebut tidak valid. (Dwi Saputri *et al.*, 2021).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016) reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator suatu variabel. (Dwi Saputri *et al.*, 2021).

3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013) mengemukakan bahwa pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel berdistribusi normal, untuk memeriksa apakah data berdistribusi normal maka data dapat ditentukan dengan histogram dependen dan grafik P-plot normal.

4. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali mengatakan Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. (S.Rahman, 2019)

5. Uji Multikolonieritas

Ghozali mengatakan Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antara variabel independent atau bebas. (S.Rahman, 2019)

6. Uji Regresi Linear Berganda

Dalam Jurnal (Harsiti, Zaenal Muttaqi., *et.al.*, 2022) Metode Regresi Linier Berganda digunakan untuk menganalisis hubungan kausal beberapa variabel bebas (X) terhadap satu variabel tergantung (Y). Model yang digunakan untuk regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Keterangan:

Y = Kualitas pelayanan publik

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X1 = *Core Values* Amanah

X2 = *Core Values* Kompeten

X3 = *Core Values* Harmonis

X4 = *Core Values* Loyal

X5 = *Core Values* Adaptif

X6 = *Core Values* Kolaboratif

H. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk memantapkan hasil perhitungan, antara lain dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. (Dwi Saputri *et al.*, 2021).

1. Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (2013) Uji statistik t digunakan untuk mengetahui kemampuan masing-masing individu (parsial) variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. (S. Rahman, 2019).

a) Jika $t_h \geq t_t$ à maka H_0 ditolak, H_a diterima

b) Jika $t_h < t_t$ à maka H_0 diterima, H_a ditolak

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2013) koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur sejauh mana model rapat menjelaskan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel dependen. (Dwi Saputri *et al.*, 2021)



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan

Pada Tahun 1914 dibangun pembangkit listrik yang pertama di Makassar menggunakan mesin uap yang dikelola oleh suatu lembaga yang disebut *Electriciteit Weizen* berlokasi di Pelabuhan Makassar. Tahun 1925 dibangun Pusat Listrik Tenaga Uap (PLTU) dengan kapasitas 2MW di tepi Sungai Je'neberang daerah Pandang-pandang, Sungguminasa. Tahun 1946 dibangun Pusat Listrik Tenaga Diesel (PLTD) yang berlokasi di bekas lapangan sepak bola Bontoala yang dikelola N.V.Nederlands Gas *Electriciteit Maatschappy* (N.V.NEGEM). Tahun 1949 seluruh pengelolaan kelistrikan dialihkan ke N.V.Ovesseese Gas dan *Electriciteit Gas* dan *Electriciteit Maatschappy* (N.V.OGEM).

Kemudian Tahun 1957 Perusahaan ketenaga listrik di kota Makassar di nasionalisasi oleh pemerintah RI dan dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Makassar namun wilayah operasi terbatas hanya di kota Makassar dan daerah luar kota Makassar antara lain, Majene, Bantaeng, Bulukumba, Watampone, dan Palopo untuk pusat pembangkitnya ditangani oleh PLN cabang luar kota dan pendistribusiannya oleh PT. MPS (maskapai untuk perusahaan-perusahaan setempat). PLN Makassar inilah kelak merupakan cikal bakal PT. PLN (Persero) Wilayah VIII

Tahun 1961 PLN Pusat membentuk unit PLN Eksploitasi VI dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara

yang berkedudukan di Makassar. Tahun 1973 berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No. 01/PRT/1973 tentang struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Perusahaan Umum, PLN Eksploitasi VI berubah menjadi Eksploitasi VIII. Tahun 1975 Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik mengeluarkan peraturan Menteri No.01/PRT/1973 yang didalamnya disebutkan bahwa perusahaan mempunyai unsur pelaksana yaitu Proyek PLN Wilayah. Oleh karena itu, Direksi Perum Listrik Negara menetapkan SK No.010/DIR/1976 yang mengubah sebutan PLN Eksploitasi VIII menjadi PLN Wilayah VIII.

Pada Tahun 1994 berdasarkan PP No. 23 Tahun 1994 maka status PLN Wilayah VIII berubah menjadi Persero maka juga berubah namanya menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah VIII. Perubahan ini mengandung arti bahwa PLN semakin dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Tahun 2001 sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sektor ketenaga listrik, PT. PLN (Persero) Wilayah VIII diarahkan *menjadi Strategic Business Unit/Investment Centre* dan sebagai tindak lanjut, sesuai dengan keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 01.K/10/DIR/2001 tanggal 08 Januari 2001, PT. PLN (Persero) Wilayah VIII berubah menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sulawesi Selatan dan Tenggara. Dan terakhir Tahun 2006 berubah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat.

2. Visi dan Misi

1) Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

2) Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3) Motto

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

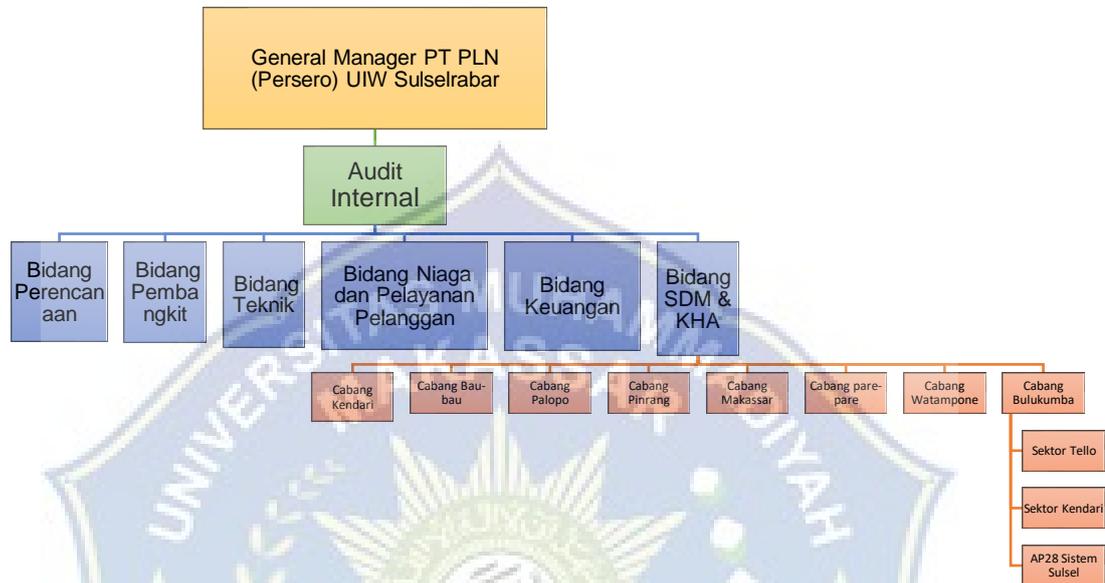
3. Struktur Organisasi/Perusahaan

Sebagai Perusahaan Negara yang bergerak di bidang kelistrikan mempunyai struktur organisasi yang menggambarkan batas-batas tugas dan tanggung jawab serta hak dari setiap tingkatan jabatan dalam lingkungan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar itu sendiri, ini dimaksudkan agar setiap karyawan PT PLN (Persero) mengetahui sampai dimana hak dan kewajiban serta kepada siapa ia harus bertanggung jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sesuai dengan peraturan Direksi No 1786.P/DIR/2018 tentang susunan

organisasi dan formasi jabatan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar adalah sebagai berikut :

Struktur Organisasi

PT PLN (Persero) UIW Sulselrabar



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4. Job Description

a) General Manager

Bertanggung jawab atas pengadaan usaha, melalui optimalisasi seluruh sumber daya secara efisien, efektif dan sinergis serta menjamin penerimaan hasil penjualan tenaga listrik, peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan profit serta iklim kerja yang produktif.

b) Manager Bidang Perencanaan

Bertanggung jawab atas tersusunnya perencanaan kerja, system manajemen kerja, perencanaan investasi dan pengembangan aplikasi sistem informasi untuk mendukung upaya perusahaan tenaga listrik yang memiliki efisiensi, mutu dan keandalan yang baik serta upaya pencapaian sasaran dan ketersediaan kerangka acuan pelaksanaan kerja. Adapun uraian tugas ini adalah:

- 1) Menyusun system manajemen kinerja unit-unit kerja.
 - 2) Menyusun metode evaluasi kelayakan investasi dalam melakukan penilaian finansial
 - 3) Menyusun program pengembangan aplikasi system informasi
 - 4) Menyusun dan mengelola manajemen mutu
 - 5) Menerapkan tata Kelola perusahaan yang baik
 - 6) Menyusun laporan manajemen dibidangnya
- c) Manajer Bidang Pembangkit

Bertanggung jawab atas penyusunan strategi, standar operasi dan pemeliharaan, standar desain kontruksi dan kebijakan manajemen termasuk keselamatan ketenaga listrikan untuk menjamin kontinuitas perusahaan tenaga Listrik dengan efisiensi serta mutu dan keandalan yang baik dan dukungan logistic bagi operasional perusahaan tenaga listrik di unit pelaksana. Adapun uraian tugas dari bidang ini yaitu:

- 1) Menyusun strategi pengoperasian dan pemeliharaan system pembangkit, transmisi dan jaringan distribusi serta membina penerapannya.
- 2) Menyusun standar untuk penerapan dan pengujian peralatan pembangkit, transmisi dan jaringan distribusi.
- 3) Menyusun standar desain dan kriteria konstruksi pembangkit, transmisi, jaringan distribusi dan peralatan kerjanya serta membina penerapannya.
- 4) Melakukan pengendalian susut energi listrik dan gangguan pada system pembangkitan, transmisi, distribusi serta saran perbaikannya.
- 5) Menyusun metode kegiatan konstruksi dan administrasi pekerjaan serta membina penerapannya.
- 6) Menyusun kebijakan manajemen system pembangkitan, transmisi dan jaringan distribusi.
- 7) Menyusun kebijakan manajemen pengadaan dan pembekalan pembangkitan, transmisi dan distribusi serta membina penerapannya.
- 8) Menyusun kebijakan manajemen lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan serta membina penerapannya.
- 9) Menyusun pengembangan sarana komunikasi dan otomatisasi operasi pembangkitan, transmisi dan jaringan distribusi.
- 10) Menyusun, memantau dan mengevaluasi ketentuan data induk pembangkit, transmisi dan jaringan distribusi.

d) Manajer Bidang Teknik

- 1) Perencanaan operasi distribusi
- 2) Lingkungan dan keselamatan ketenaga listrikan
- 3) Pelayanan Teknik
- 4) Perencanaan pemeliharaan distribusi
- 5) Konstruksi
- 6) Logistik

e) Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab atas upaya pencapaian target pendapatan dari penjualan tenaga listrik, pengembangan pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan serta transaksi pembelian tenaga listrik yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan, serta ketersediaan standar pelaksanaan kerja dan terciptanya interaksi kerja yang baik antara unit-unit pelaksana.

Adapun uraian tugas dari bidang niaga ini adalah:

- 1) Menyusun Ketentuan dan strategi pemasaran dan perencanaan penjualan energi dan rencana pendapatan.
- 2) Mengevaluasi harga jual beli tenaga listrik.
- 3) Menghitung biaya penyelidikan tenaga listrik
- 4) Menegosiasikan harga jual beli tenaga listrik
- 5) Menyusun strategi pengembangan pelayanan pelanggan, standar dan produk pelayanan, ketentuan data induk pelanggan (DIL) dan data induk saldo (DIS) serta kebijakan system informasi pelayanan pelanggan.
- 6) Melakukan pengendalian DIS dan opname saldo piutang

- 7) Mengkordinasikan pelaksanaan penagihan kepada pelanggan tertentu, antara lain TNI/POLRI dan instansi vertical
- 8) Mengkaji pengelolaan pencatatan meter dan Menyusun rencana penyempurnaannya.
- 9) Menyusun mekanisme interaksi antar unit pelaksana.
- 10) Menyusun rencana pengembangan usaha baru serta pengaturannya.

f) Bidang Keuangan

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan atas pengelolaan anggaran dan keuangan unit usaha sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen keuangan yang baik, pengelolaan pajak dan asuransi yang efektif serta penyajian laporan keuangan dan akuntansi yang akurat dan tepat waktu. Adapun tugas dalam bidang keuangan ini adalah :

- 1) Menyusun kebijakan anggaran dan proyeksi keuangan perusahaan
- 2) Mengendalikan anggaran investasi dan anggaran operasi
- 3) Mengendalikan aliran kas pendapatan
- 4) Mengendalikan aliran kas pembiayaan
- 5) Melakukan pengelolaan keuangan
- 6) Melakukan analisis dan evaluasi laporan keuangan unit-unit
- 7) Menyusun laporan keuangan konsolidasi
- 8) Meyusun laporan rekonsoliasi keuangan
- 9) Menyusun dan menganalisa kebijakan resiko dan penghapusan asset
- 10) Melakukan pengelolaan pajak dan asuransi

- 11) Membuat usulan RKAP yang terkait dengan bidangnya
 - 12) Menyusun dan mengelola manajemen mutu
 - 13) Menerapkan tata Kelola perusahaan yang baik
 - 14) Menyusun laporan manajemen di bidangnya
- g) Manajer Bidang SDM dan KHA

Adapun tugas dari bidang SDM dan organisasi adalah:

- 1) Mengelolah pengembangan organisasi dan manajemen , pengembangan SDM, Manajemen SDM, administrasi dan data kepegawaian
- 2) Melakukan analisis dan evaluasi jabatan
- 3) Membina hubungan industrial
- 4) Membuat usulan RKAP (Rencana Anggaran Perusahaan) yang terkait dengan bidangnya
- 5) Menyusun dan mengelola manajemen mutu
- 6) Menerapkan tata Kelola perusahaan yang baik

Adapun tugas dari Bidang Komunikasi, hukum dan administrasi ini adalah :

- 1) Mengelola
- 2) Serifikasi asset
- 3) Dokumentasi dan perpustakaan
- 4) Administrasi kesekretariatan, protokol dan rumah tangga kantor induk
- 5) Komunikasi kemasyarakatan dan pelanggan
- 6) Fasilitas dan prasarana kerja
- 7) System keamanan dan pengamanan kantor

- 8) Mengelola program bina/peduli lingkungan
- 9) Melakukan advokasi hukum dan peraturan perusahaan
- 10) Membuat usulan RKAP yang terkait dengan bidangnya
- 11) Menyusun dan mengelola manajemen mutu

B. Hasil Penelitian

1. Klasifikasi Responden

Pada bab ini dijelaskan hasil dan penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui Pengaruh Budaya AKHLAK Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar. Peneliti menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form sebanyak 70 orang dimana responden merupakan pegawai PLN UIW Sulselrabar. Profil responden yang ditanyakan pada kuesioner adalah jenis kelamin, usia, dan Pendidikan akhir. Data responden akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Hasil olahan data berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	33	46,5 %
Perempuan	37	53,5 %
Total	70	100 %

Sumber: Data primer diolah, tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 4.1 mengenai jenis kelamin reponden, diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 33

orang atau sekitar 46,5 % sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 37 orang atau 53,5 %.

b. Usia

Hasil olahan data berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
25-30	24	34,28 %
31-35	39	55,72 %
36-40	7	10 %
>40	0	0
TOTAL	70	100 %

Sumber: Data primer diolah, tahun 2024

Pada tabel 4.2 menjelaskan bahwa responden berusia 25 – 30 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase 34,28%, responden berusia 31-35 tahun sebanyak 39 orang dengan persentase 55,72%, responden berusia 36-40 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 10%.

c. Pendidikan Akhir

Hasil olahan data berdasarkan Pendidikan akhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

Pendidikan Akhir	Jumlah Responden	Persentase
S1	53	75,8 %
S2	2	2,8 %
D3	14	20 %
SMA	1	1,4 %
TOTAL	70	100 %

Sumber : Data primer diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 menjelaskan bahwa responden pendidikan terakhir S1, sebanyak 53 responden atau 75,8%, responden pendidikan terakhir S2, sebanyak 2 responden atau 2,8%, pendidikan terakhir D3, sebanyak 14 responden atau 20%, dan pendidikan akhir SMA, sebanyak 1 responden atau 1,4%.

2. Deskripsi Variabel

Analisis statistik deskriptif dimaksudkan untuk menganalisa data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel pada penelitian ini yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.4

Hasil Pengukuran Variabel Budaya AKHLAK Dan Kualitas Pelayanan Publik

P		STS		TS		N		S		SS		TOTAL		Rata-rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Amanah	X1.1	0	0,00	0	0,00	3	4,29	29	41,43	38	54,29	70	100,00	4,50
	X1.2	0	0,00	0	0,00	2	2,86	27	38,57	41	58,57	70	100,00	4,56
	X1.3	0	0,00	0	0,00	1	1,43	30	42,86	39	55,71	70	100,00	4,54
Kompeten	X2.1	0	0,00	0	0,00	2	2,86	31	44,29	37	52,86	70	100,00	4,50
	X2.2	0	0,00	0	0,00	2	2,86	28	40,00	40	57,14	70	100,00	4,54
	X2.3	0	0,00	0	0,00	5	7,14	27	38,57	38	54,29	70	100,00	4,47
Harmonis	X3.1	0	0,00	0	0,00	2	2,86	29	41,43	39	55,71	70	100,00	4,53
	X3.2	0	0,00	0	0,00	3	4,29	23	32,86	44	62,86	70	100,00	4,59
	X3.3	0	0,00	0	0,00	1	1,43	34	48,57	35	50,00	70	100,00	4,49
Loyal	X4.1	0	0,00	0	0,00	1	1,43	23	32,86	46	65,71	70	100,00	4,64
	X4.2	0	0,00	0	0,00	4	5,71	33	47,14	33	47,14	70	100,00	4,41
	X4.3	0	0,00	0	0,00	2	2,86	34	48,57	34	48,57	70	100,00	4,46
Adaptif	X5.1	0	0,00	0	0,00	4	5,71	32	45,71	34	48,57	70	100,00	4,43
	X5.2	0	0,00	0	0,00	10	14,29	23	32,86	37	52,86	70	100,00	4,39
	X5.3	0	0,00	0	0,00	3	4,29	51	72,86	16	22,86	70	100,00	4,19
Kolaboratif	X6.1	0	0,00	0	0,00	6	8,57	41	58,57	23	32,86	70	100,00	4,24
	X6.2	0	0,00	0	0,00	4	5,71	45	64,29	21	30,00	70	100,00	4,24
	X6.3	0	0,00	0	0,00	5	7,14	59	84,29	6	8,57	70	100,00	4,01
Reability	Y1.1	0	0,00	0	0,00	5	7,14	30	42,86	35	50,00	70	100,00	4,43
	Y1.2	0	0,00	0	0,00	3	4,29	26	37,14	41	58,57	70	100,00	4,54

	Y1.3	0	0,00	0	0,00	2	2,86	27	38,57	41	58,57	70	100,00	4,56
Responsiv	Y2.1	0	0,00	0	0,00	5	7,14	33	47,14	32	45,71	70	100,00	4,39
	Y2.2	0	0,00	0	0,00	5	7,14	29	41,43	36	51,43	70	100,00	4,44
Assurance	Y3.1	0	0,00	0	0,00	4	5,71	31	44,29	35	50,00	70	100,00	4,44
	Y3.2	0	0,00	0	0,00	7	10,00	31	44,29	32	45,71	70	100,00	4,36
	Y3.3	1	1,43	0	0,00	3	4,29	27	38,57	39	55,71	70	100,00	4,47
Emphaty	Y4.1	0	0,00	0	0,00	2	2,86	28	40,00	40	57,14	70	100,00	4,54
	Y4.2	0	0,00	0	0,00	2	2,86	30	42,86	38	54,29	70	100,00	4,51
Tangible	Y5.1	0	0,00	0	0,00	1	1,43	33	47,14	36	51,43	70	100,00	4,50
	Y5.2	0	0,00	0	0,00	7	10,00	36	51,43	27	38,57	70	100,00	4,29
TOTAL														133,20

Sumber: Data primer diolah, tahun 2024

Keterangan:

X1. Core Values Amanah

1. Memenuhi janji dan komitmen
2. Bertanggung jawab atas tugas, Keputusan dan Tindakan yang dilakukan
3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

X2. Core Values Kompeten

1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
2. Membantu orang lain belajar
3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

X3. Core Values Harmonis

1. Suka menolong orang lain
2. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif

X4. Core Values Loyal

1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan negara
2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

X5. Core Values Adaptif

1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
2. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
3. Bertindak proaktif

X6. Core Values Kolaboratif

1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

Y1. Reliability

1. Ketepatan waktu buka dan tutup jam kas pelayanan
2. Prosedur pelayanan cepat dan tepat
3. Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah

Y2. Responsiveness (Ketanggapan)

1. Kemampuan karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen
 2. Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh konsumen
- Y3. Assurance (Jaminan)
1. Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen
 2. Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan konsumen
 3. Komunikasi efektif dengan konsumen
- Y4. Emphaty (Empati)
1. Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani konsumen
 2. Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan konsumen
- Y5. Tangible (Berwujud)
1. Kerapihan, kebersihan dan penampilan karyawan
 2. Kebersihan dan kerapihan ruangan

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa variabel (X) yaitu Budaya AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) memiliki 18 item pertanyaan dan variabel Kualitas Pelayanan publik memiliki 12 item pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 133,22 dari 70 responden. Dalam hal ini rata-rata 133,22 memiliki makna bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju pada semua item pertanyaan yang diajukan. Rata-rata tertinggi terdapat pada variabel (X) yaitu X4.1, yaitu pernyataan yang berbunyi "Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan negara" sebesar 4,64 dari 70 responden. Berdasarkan hasil yang ada 65,71 % menjawab sangat setuju, 84,29 % menjawab setuju, 14,29 % menjawab netral. Selanjutnya item yang paling rendah terdapat pada variabel (X) yaitu X6.3 dengan pernyataan yang berbunyi "Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama" mendapatkan rata-rata 4.01 dari 70 responden, Dimana 8,57 % menyatakan sangat setuju, 32,86 % menyatakan setuju, dan 1,43 % menyatakan netral.

Sedangkan rata-rata tertinggi pada variabel (Y) yaitu Y1.3 yaitu pernyataan yang berbunyi "Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah" sebesar 4,56

dari 70 responden. Berdasarkan hasil yang ada 58,57 % menjawab sangat setuju, 51,43 % menjawab setuju, 10,00 % menjawab netral. Selanjutnya item paling rendah terdapat pada variabel (Y) yaitu Y5.2 dengan pernyataan yang berbunyi “Kebersihan dan kerapihan ruangan” sebesar 4,29 dari 70 responden, Dimana 38,57 % menyatakan sangat setuju, 37,14 % menyatakan setuju, 1,43 % menyatakan netral dan sangat tidak setuju.

3. Hasil Analisis Data

a. Uji Validitas

Data dikatakan valid jika nilai sig < 0,05 dan jika nilai r hitung > r tabel, maka instrument dikatakan valid. Data penelitian ini memiliki r tabel dengan nilai 0,2352 yang mana nilai df = N-2 dan pada penelitian ini N= 70 orang sehingga df = 70-2 = 68. Jadi nilai r tabel adalah df 68= 0,2352 dengan tingkat kesalahan 5%. Berikut dibawah ini table data hasil uji validitas:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Person Correlation	r-tabel	Sig	Keterangan
		r-hitung			
Core Values Amanah					
	X1.1	0,851	0,2352	0,000	Valid
	X1.2	0,888	0,2352	0,000	Valid
	X1.3	0,885	0,2352	0,000	Valid
Core Values Kompeten					
	X2.1	0,811	0,2352	0,000	Valid
	X2.2	0,822	0,2352	0,000	Valid
	X2.3	0,890	0,2352	0,000	Valid
Core Values Harmonis					
	X3.1	0,821	0,2352	0,000	Valid
	X3.2	0,894	0,2352	0,000	Valid
	X3.3	0,778	0,2352	0,000	Valid

Core Values Loyal					
	X4.1	0,808	0,2352	0,000	Valid
	X4.2	0,893	0,2352	0,000	Valid
	X4.3	0,865	0,2352	0,000	Valid
Core Values Adaptif					
	X5.1	0,770	0,2352	0,000	Valid
	X5.2	0,798	0,2352	0,000	Valid
	X5.3	0,668	0,2352	0,000	Valid
Core Values Kolaboratif					
	X6.1	0,806	0,2352	0,000	Valid
	X6.2	0,793	0,2352	0,001	Valid
	X6.3	0,734	0,2352	0,000	Valid
Reliability (Keandalan)					
	Y1.1	0,888	0,2352	0,000	Valid
	Y1.2	0,872	0,2352	0,000	Valid
	Y1.3	0,855	0,2352	0,000	Valid
Responsiveness (Keresponsifan/Ketanggapan)					
	Y2.1	0,933	0,2352	0,000	Valid
	Y2.2	0,935	0,2352	0,000	Valid
Asurance (Jaminan)					
	Y3.1	0,877	0,2352	0,000	Valid
	Y3.2	0,901	0,2352	0,000	Valid
	Y3.3	0,851	0,2352	0,000	Valid
Emphaty (Empati)					
	Y4.1	0,940	0,2352	0,000	Valid
	Y4.2	0,940	0,2352	0,000	Valid
Tangible (Berwujud)					
	Y5.1	0,886	0,2352	0,000	Valid
	Y5.2	0,923	0,2352	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel dependen dan independen memiliki r-hitung > r-tabel (0,2352) dan nilai sig < 0,05 sehingga disimpulkan item-item pernyataan tersebut valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Instrumen dikatakan reliabel, jika nilai Cronbach's Alpha sama dengan atau diatas 0,6. Berikut hasil uji realibilitas dari masing-masing variabel:

Tabel 4.6
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Budaya AKHLAK (X)	18	0,913	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	12	0,938	Reliabel

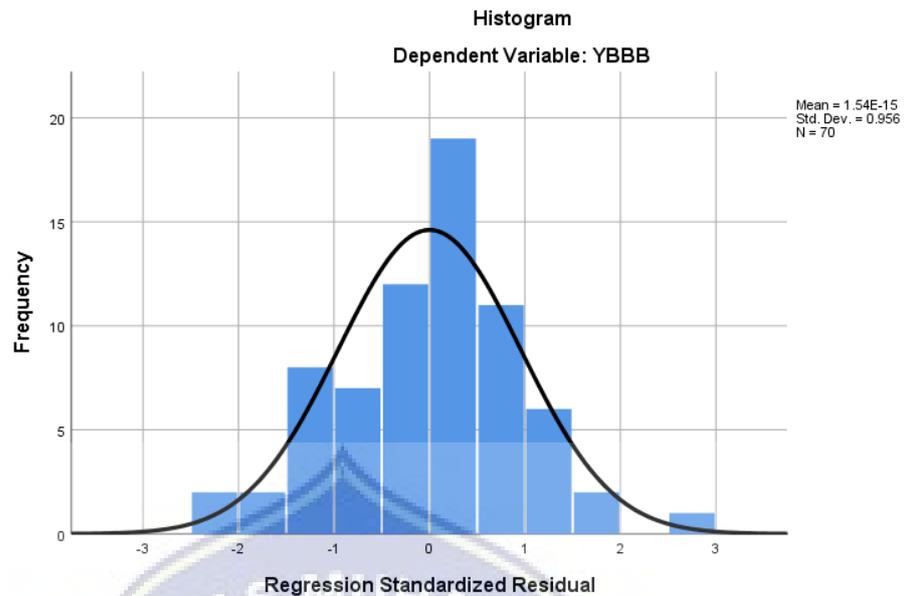
Sumber: Data primer diolah, tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang valid tersebut telah reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

c. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dideteksi melalui Analisa grafik dan statistik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan spss.

- 1) Histogram yaitu pengujian menggunakan ketentuan bahwa data normal berbentuk kurva yang menggunung. Data yang baik yaitu memiliki pola distribusi normal. Apabila data melenceng ke kanan atau ke kiri maka data tersebut tidak terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dilihat dari histogram pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.2 Histogram

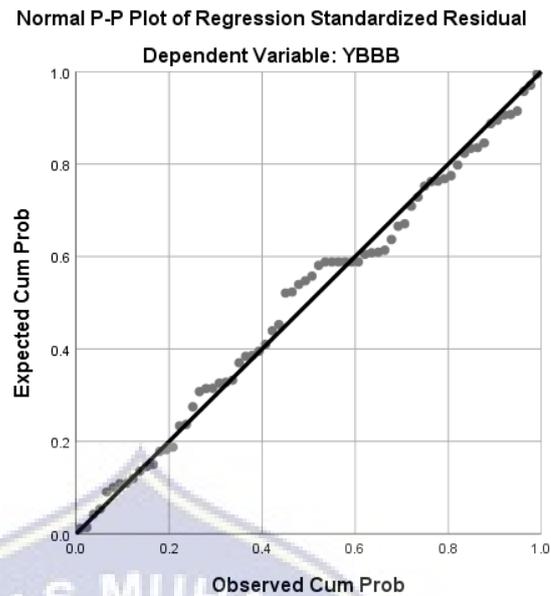
Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena memiliki bentuk kurva yang kemiringannya cenderungimbang dan menghasilkan kurva menggunung.

2) Grafik *Normality Probability Plot*

Dimana ketentuan yang digunakan adalah:

- a) Jika data menyebar diarea garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau jauh dari garis diagonal maka tidak memenuhi asumsi normalitas. Berikut dibawah ini hasil uji normalitas dengan melihat grafik *Normality Probability plot*

Probability plot



Gambar 4.3 Normal Probability Plot

Berdasarkan gambar 4.3 menunjukkan *probability plot* menghasilkan pancaran data yang berada disekitar garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa pola terdistribusi normal.

d. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolonieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dengan cara menganalisis matriks korelasi variabel -variabel independen yang dapat di lihat melalui *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai VIF yang bisa ditoleransi adalah 10. Apabila nilai $VIF < 10$ maka disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas antar variabel bebas. Berikut adalah hasil analisis terhadap nilai VIF:

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel Bebas (X)	Tolerance	VIF	Keterangan
Amanah	0,515	1,943	Tidak terjadi Multikolonieritas
Kompeten	0,295	3,388	Tidak terjadi Multikolonieritas
Harmonis	0,359	2,787	Tidak terjadi Multikolonieritas
Loyal	0,249	4,014	Tidak terjadi Multikolonieritas
Adaptif	0,447	2,237	Tidak terjadi Multikolonieritas
Kolaboratif	0,677	1,476	Tidak terjadi Multikolonieritas

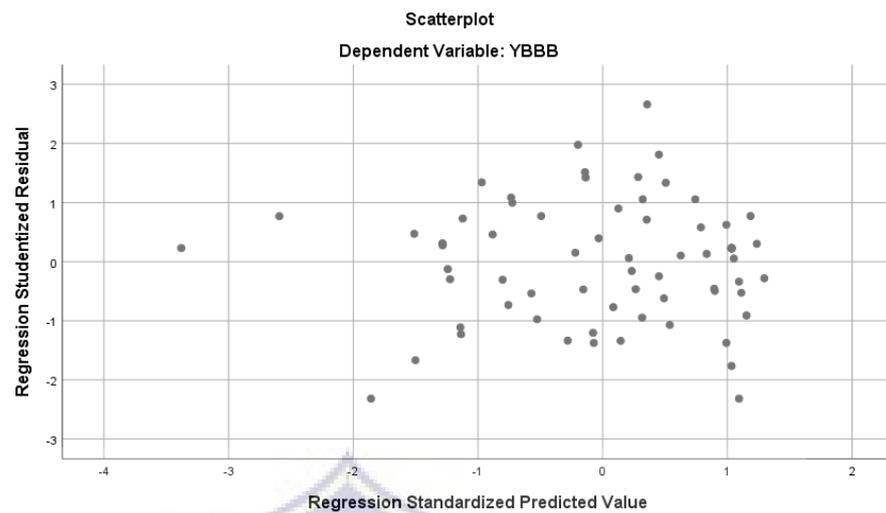
Sumber: Data primer diolah, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini memiliki Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10, masing-masing variabel bebas memiliki nilai $VIF < 10$, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolonieritas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

e. Uji Heteroskedasitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah data dalam bentuk regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika variabel residual maka disebut heteroskedasitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedasitas digunakan dasar analisis sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik tertentu yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedasitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.



Gambar 4.4 Grafick Scatterplot

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heteroskedasitas pada model yang diuji sehingga asumsi terpenuhi.

f. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.8
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.126	.850		4.857	.000
	Amanah	.638	.059	.194	10.781	.000
	Kompeten	1.520	.077	.468	19.639	.000
	Harmonis	.441	.074	.128	5.927	.000
	Loyal	2.024	.087	.606	23.374	.000
	Adaptif	.483	.067	.139	7.163	.000
	Kolaboratif	.285	.062	.072	4.601	.000

Berdasarkan hasil tabel 4.8 diatas diketahui nilai constant (a) sebesar 4.126, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+b_6X_6:$$

$$Y= 4.126+0,638+1.520+0,441+2.024+0,483+0,285$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 4.126, yang berarti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel Core Values AKHLAK maka kualitas pelayanan publik telah mencapai 4.126.

1. Koefisien regresi Variabel Core Values Amanah, sebesar 0,638 hal ini berarti adanya pengaruh Core Values Amanah terhadap kualitas pelayanan publik, apabila nilai kualitas pelayanan publik meningkat sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat 0,638 dalam setiap satuannya.
2. Koefisien regresi variabel Core Values Kompeten, sebesar 1,520 hal ini berarti adanya pengaruh Core Values Kompeten terhadap kualitas pelayanan publik, apabila nilai kualitas pelayanan publik meningkat sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat 1,520 dalam setiap satuannya.
3. Koefisien regresi variabel Core Values Harmonis, sebesar 0,441 hal ini berarti adanya pengaruh Core Values Harmonis terhadap kualitas pelayanan publik, apabila nilai kualitas pelayanan publik meningkat sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat 0,441 dalam setiap satuannya,

4. Koefisien regresi variabel Core Values Loyal, sebesar 2,024 hal ini berarti adanya pengaruh Core Values Loyal terhadap kualitas pelayanan publik, apabila nilai kualitas pelayanan publik meningkat sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat 2,024 dalam setiap satuannya.
 5. Koefisien regresi variabel Core Values Adaptif, sebesar 0,483 hal ini berarti adanya pengaruh Core Values Adaptif terhadap kualitas pelayanan publik, apabila nilai kualitas pelayanan publik meningkat sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat 0,483 dalam setiap satuannya.
 6. Koefisien regresi variabel Core Values Kolaboratif, sebesar 0,285 hal ini berarti adanya pengaruh Core Values Harmonis terhadap kualitas pelayanan publik, apabila nilai kualitas pelayanan publik meningkat sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat 0,285 dalam setiap satuannya.
- g. Hasil Uji Hipotesis
- 1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikan hubungan antar variabel X dan variabel Y. agar hasil regresi yang diperoleh dapat dijelaskan hubungannya, maka hasil regresi tersebut akan diuji menggunakan uji t dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$), suatu variabel dikatakan berpengaruh ketika nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari (<0.05). Adapun hasil uji t dalam persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.126	.850		4.857	.000
	Amanah	.638	.059	.194	10.781	.000
	Kompeten	1.520	.077	.468	19.639	.000
	Harmonis	.441	.074	.128	5.927	.000
	Loyal	2.024	.087	.606	23.374	.000
	Adaptif	.483	.067	.139	7.163	.000
	Kolaboratif	.285	.062	.072	4.601	.000

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan tabel 4.9 maka dapat diuraikan pengujian hipotesis berikut:

1. Hasil statistik uji variabel *Core Values* Amanah diperoleh nilai t_{hitung} 10,781 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig sebesar 0,000 < nilai signifikan 0,05. Hal ini pengaruh *Core Values* Amanah terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni setiap individu bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan.
2. Hasil uji statistik variabel *Core Values* Kompeten diperoleh nilai t_{hitung} 19,639 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig sebesar 0,000 < nilai signifikan 0,05. Hal ini pengaruh *Core Values* Kompeten terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni semangat terus belajar dan membantu orang lain belajar dimana setiap

karyawan mempunyai semangat kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas terbaik.

3. Hasil uji statistik variabel *Core Values* Harmonis diperoleh nilai t_{hitung} 5,297 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig sebesar 0,000 < nilai signifikan 0,05. Hal ini pengaruh *Core Values* Harmonis terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni rasa saling peduli dan menghargai perbedaan antar sesama individu di lingkungan kerja dengan menolong orang lain dan menghargai apapun latar belakangnya
4. Hasil uji statistik variabel *Core Values* Loyal diperoleh nilai t_{hitung} 23,374 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig sebesar 0,000 < nilai signifikan 0,05. Hal ini pengaruh *Core Values* Loyal terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni memiliki dedikasi dan menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
5. Hasil uji statistik variabel *Core Values* Adaptif diperoleh nilai t_{hitung} 7,163 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig 0,000 < nilai signifikan 0,05. Hal ini pengaruh *Core Values* Adaptif terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik dengan karyawan yang terus berinovasi dan antusias menghadapi perubahan yang akan datang.
6. Hasil uji statistik variabel *Core Values* Kolaboratif diperoleh nilai t_{hitung} 4,601 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig 0,000 < nilai signifikan 0,05. Hal ini pengaruh *Core Values* Harmonis terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni membangun kerja

sama dalam bekerja untuk menghasilkan nilai tambah dan memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas pengaruhnya terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Tabel 4.10
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.995 ^a	.989	.988	.514

Tabel 4.10 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,995. Dari output tersebut diperoleh Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0.989, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas Budaya AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) terhadap variabel terikat adalah sebesar 98,9%. Sedangkan sisanya 1,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap 70 orang responden, maka dapat diketahui bagaimana tanggapan para responden terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Tanggapan responden tersebut dijelaskan dalam hasil uji statistik yang telah dilakukan. Hasil

penelitian yang telah dilakukan yakni pengaruh dimensi Budaya AKHLAK terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) UIW Sulselrabar, kemudian dari hasil kuesioner yang telah disebarakan maka diperoleh temuan-temuan yaitu nilai-nilai *core values* AKHLAK yang diterapkan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar, dimana dapat dilihat disetiap indikator *Core Values Amanah*, *Core Values Kompeten*, *Core Values Harmonis*, *Core Values Loyal*, *Core Values Adaptif*, *Core Values Kolaboratif* maka diperoleh hasil persamaan regresi yang menunjukkan:

1. Pengaruh *Core Values Amanah* terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni, setiap individu bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan.
2. Pengaruh *Core Values kompeten* terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni semangat terus belajar dan membantu orang lain belajar dimana setiap karyawan mempunyai semangat kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas terbaik.
3. Pengaruh *Core Values harmonis* terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni, rasa saling peduli dan menghargai perbedaan antar sesama individu di lingkungan kerja dengan menolong orang lain dan menghargai apapun latar belakangnya.
4. Pengaruh *Core Values loyal* terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni, memiliki dedikasi dan menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

5. Pengaruh *Core Values* adaptif terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni, cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik dengan karyawan yang terus berinovasi dan antusias menghadapi perubahan yang akan datang.
6. Pengaruh *Core Values* kolaboratif terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan yakni, membangun kerja sama dalam bekerja untuk menghasilkan nilai tambah dan memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.

Sesuai dengan pendapat Erick Thohir dan Ari Ginanjar (2020) menyatakan bahwa AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) menjadi 'nada dasar' dari sebuah repitis kesuksesan yang dicanangkan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk membentuk reputasi kelas dunia".

Hasil penelitian ini sejalan pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu Muhamma Ilham (2023) yang menyatakan bahwa budaya organisasi AKHLAK BUMN memiliki indikator yang berpengaruh positif dan signifikan, begitupun dengan hasil penelitian Rini Aman Nasution (2023) yang menyatakan bahwa cara pandang karyawan terhadap perolehan nilai-nilai inti AKHLAK yaitu (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal Adaptif, Kolaboratif) sangat dipengaruhi oleh karyawan meyakini bahwa menyerap nilai- nilai inti AKHLAK yang berasal dari Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) akan lebih mudah diterapkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

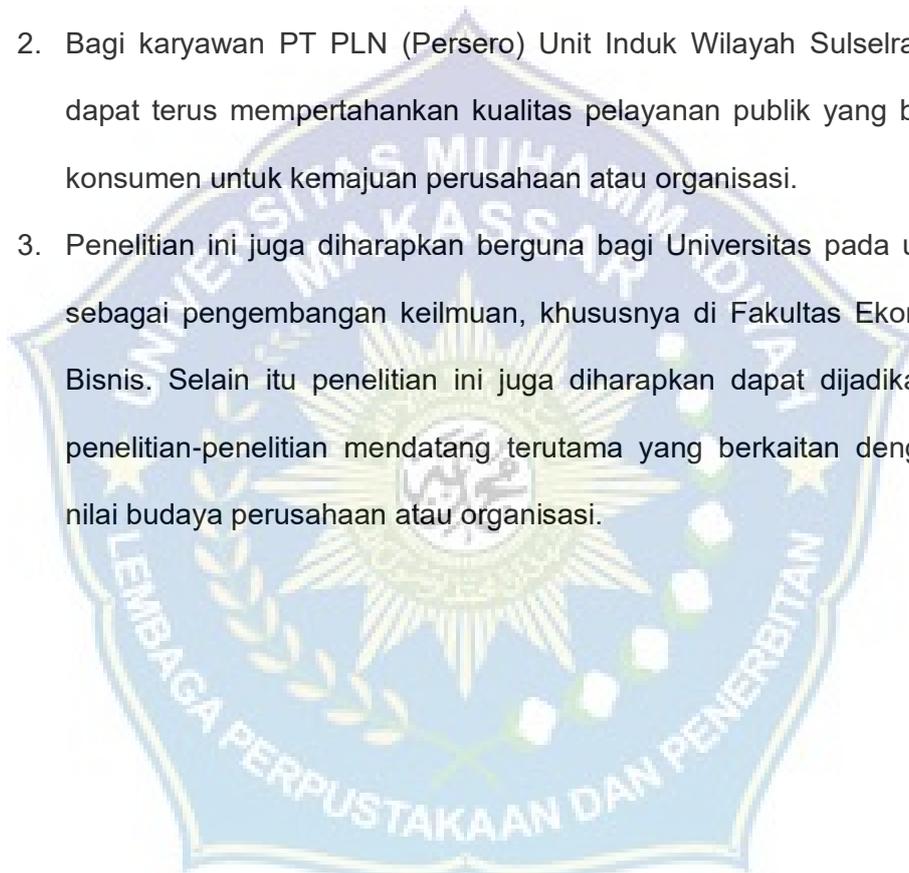
1. *Core Values* Amanah dengan hasil uji statistik diperoleh nilai t_{hitung} 10,781 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig sebesar 0.000 < nilai signifikan 0,05 dengan demikian dikatakan *Core Values* Amanah berpengaruh signifikan serta nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana semakin baik penerapan indikator-indikator *Core Values* Amanah maka kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.
2. *Core Values* Kompeten dengan hasil uji statistik diperoleh nilai t_{hitung} 19,639 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sebesar 0,000 < nilai signifikan 0,05 dengan demikian dapat dikatakan *Core Values* Kompeten berpengaruh signifikan serta nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana semakin baik penerapan indikator-indikator *Core Values* Kompeten maka kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.
3. *Core Values* Harmonis dengan hasil uji statistik diperoleh nilai t_{hitung} 5,297 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig sebesar 0,000 < nilai signifikan 0,05 dengan demikian dapat dikatakan *Core Values* Harmonis berpengaruh signifikan serta nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana semakin baik penerapan indikator-indikator *Core Values*

Harmonis maka kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar

4. *Core Values* Loyal dengan hasil uji statistik diperoleh nilai t_{hitung} 23,374 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig 0,000 < nilai signifikan dengan demikian dapat dikatakan *Core Values* Loyal berpengaruh signifikan serta nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana semakin baik penerapan indikator-indikator *Core Values* Loyal maka kualitas pelayanan publik semakin meningkat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.
5. *Core Values* Adaptif dengan hasil uji statistik diperoleh nilai t_{hitung} 7,163 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig 0,000 < nilai signifikan 0,05 dengan demikian dapat dikatakan *Core Values* Adaptif berpengaruh signifikan serta nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana semakin baik penerapan indikator-indikator *Core Values* Adaptif maka kualitas pelayanan publik semakin meningkat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.
6. *Core Values* Kolaboratif dengan hasil uji statistik diperoleh nilai t_{hitung} 4,601 > nilai t_{tabel} 0,2352 dan nilai sig 0,000 < nilai signifikan dengan demikian dapat dikatakan *Core Values* Kolaboratif berpengaruh signifikan serta nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana semakin baik penerapan indikator-indikator *Core Values* Kolaboratif maka kualitas pelayanan publik semakin meningkat pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar.

B. Saran

1. Penerapan nilai-nilai budaya AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar perlu ditingkatkan mengingat dimensi budaya AKHLAK ini merupakan transformasi budaya baru agar terciptanya budaya kualitas yang akan memberikan citra yang baik terhadap perusahaan atau organisasi.
2. Bagi karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar agar dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan publik yang baik pada konsumen untuk kemajuan perusahaan atau organisasi.
3. Penelitian ini juga diharapkan berguna bagi Universitas pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan acuan penelitian-penelitian mendatang terutama yang berkaitan dengan nilai-nilai budaya perusahaan atau organisasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128–138. <https://doi.org/10.47467/mk.v21i2.935>
- Bambang Suryantoro, Yan Kusdyana, 2020., *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*.
- Dewi Mustika Sari, 2021. *Implementasi Nilai – Nilai Budaya Organisasi Pada Karyawan Di Pt Jamkrindo Kantor Cabang Purwokerto*.
- Dwi Saputri, A., Handayani, S., & Kurniawan, M. D. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. In *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM e* (Vol. 2, Issue 1).
- Fakultas, S., Dan, T., Uin, K., & Banjarmasin, A. (2023). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. In *Bisnis, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 1, Issue 3).
- Khairani Harahap, D., Syahrial Hasibuan, Ms., Rizka Nugraha Pratikna, M., Muh Ihsan Said Ahmad, M., Ni Nyoman Ari Novarini, Ms., Wilda Widiawati, M., Regi Sanjaya, M., Andi Sawe Riesso, M., Noor Azida Batubara, Ms., Nurdiana, Ma., Suyanto, Ms., & Abdurrahim, Mk. (n.d.). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*.
- Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. (n.d.). www.bumn.go.id
- Mukhlis Catio Moh Sutoro Jl Surya Kencana No, M., Gd, P. A., & Pamulang Tangerang Selatan -Banten, U. (n.d.). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. www.unpam.ac.id
- Pamulang, U. (2021). Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi .manajemen strategi untuk meningkatkan penjualan. *Jmbi Unsrat*, 8(1), 32–49. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/view/32638>
- Pedoman perilaku dan etika Bisnis PT. PLN Persero BUMN, 2020.
- Prastowo, H. E., & Suhariadi, F. (n.d.). Implementation of “Morals” in Cultural Values and Organizational Behavior: Interventions for Reducing and Aligning Cultural Values in BUMN Implementasi “Akhlaq” Dalam Nilai Budaya dan Perilaku Organisasi: Intervensi Penurunan dan Penyelarasan Nilai Budaya Pada Perusahaan BUMN. *Psikostudia Jurnal Psikologi*, 12(1), 27–39. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v12i1>
- Rahman, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Manajemen, J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan.... In *301 Jurnal EMBA* (Vol. 7, Issue 1).
- Rizki, M., & Rijal, F. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Transmisi dan Gardu Induk (ULTG) Bintan. *Jurnal Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 4(1), 1–11. www.budaya.pln.co.id,

- Sjafjudin, A. A. (2023). *Efektivitas Core Value Berakhlak Dalam Meningkatkan Kepribadian Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Banjar)*. 3(4), 184–198. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i2.875>
- Sosial, I., dan Pendidikan, E., & Ilham, M. (2023). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI AKHLAK BUMN TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) REGIONAL FINANCE OPERATION (RFO) MEDAN. In *Jurnal Paradigma Aswaja* (Vol. 1). <https://paradigmaaswaja.org>
- Sudiar Manurung, E., Nonon Wulandari, C., & Dwi Angga Putra, M. (n.d.). *PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PENERAPAN CORE VALUES AKHLAK TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PT ELNUSA FABRIKASI KONSTRUKSI*. <http://sosains.greenvest.co.id>
- Susan, E. (n.d.). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*.
- Veranita, M., Hatimatunnisani, H., Studi Komputerisasi Akuntansi, P., Piksi Ganesha, P., & oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen, D. (2021). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan*. 5(1), 249–259. <https://doi.org/10.37339/jurnal>



**L
A
M
P
I
R
A
N**



Lampiran Kuesioner 1

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Para Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir (skripsi), Saya Nur Asmi Rahim selaku mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar**” pada kesempatan ini saya memohon bantuan saudara/i untuk menjadi responden dari kuesioner ini. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara/i karena tidak ada jawaban yang salah atau merugikan yang akan berdampak buruk pada kinerja saudara/i. Atas kesediaan waktu dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN

- Pengisian dilakukan dengan cara memberi tanda centang (√) pada salah satu pilihan yang benar menurut anda. Adapun makna dari tanda dalam kolom adalah sebagai berikut :

Sangat Sesuai (SS)	= 5
Sesuai (S)	= 4
Netral (N)	= 3
Kurang Sesuai (KS)	= 2
Sangat Tidak Sesuai (STS)	= 1
- Setelah mengisi jawaban pada kusioner ini, mohon diperiksa kembali agar pertanyaan yang belum terisi tidak terlewat (kosong).

DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
4. Pendidikan akhir :
5. Pekerjaan :

DAFTAR PERTANYAAN**Core Values AKHLAK**

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Core Values Amanah						
1	Memenuhi janji dan komitmen					
2	Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan					
3	Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika					
Core Values Kompeten						
1	Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah					
2	Membantu orang lain belajar					
3	Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik					
Core Values Harmonis						

1	Suka menolong orang lain					
2	Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya					
3	Membangun lingkungan kerja yang kondusif					
Core Values Loyal						
1	Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan Negara					
2	Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar					
3	Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika					
Core Values Adaptif						
1	Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik					
2	Terus Menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi					
3	Bertindak proaktif					
Core Values Kolaboratif						
1	Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi					
2	Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah					

3	Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama					
---	--------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Kualitas Pelayanan Publik

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)						
Reliability (Keandalan)						
1	Ketepatan waktu buka dan tutup jam kas pelayanan					
2	Prosedur pelayanan cepat dan tepat					
3	Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah					
Responsiveness (keresponsifan/ketanggapan)						
1	Kemampuan karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen					
2	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh konsumen					
Assurance (Jaminan)						
1	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen					
	Pengetahuan dan kemampuan karyawan					

2	dalam menyelesaikan keluhan konsumen					
3	Komunikasi efektif dengan konsumen					
Emphaty (Empati)						
1	Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani konsumen					
2	Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan konsumen					
Tangible (Berwujud)						
1	Kerapihan, kebersihan dan penampilan karyawan					
2	Kebersihan dan kerapihan ruangan					



Lampiran Kuesioner 1

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Para Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir (skripsi), Saya Nur Asmi Rahim selaku mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar melakukan penelitian dengan judul " **Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar**" pada kesempatan ini saya memohon bantuan saudara/i untuk menjadi responden dari kuesioner ini. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara/i karena tidak ada jawaban yang salah atau merugikan yang akan berdampak buruk pada kinerja saudara/i. Atas kesediaan waktu dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Pengisian dilakukan dengan cara memberi tanda centang (√) pada salah satu pilihan yang benar menurut anda. Adapun makna dari tanda dalam kolom adalah sebagai berikut :

Sangat Sesuai (SS)	= 5
Sesuai (S)	= 4
Netral (N)	= 3
Kurang Sesuai (KS)	= 2
Sangat Tidak Sesuai (STS)	= 1
2. Setelah mengisi jawaban pada kusioner ini, mohon diperiksa kembali agar pertanyaan yang belum terisi tidak terlewat (kosong).

DATA RESPONDEN

1. Nama : Amalia
2. Usia : 33 Thn
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Pendidikan akhir : D3
5. Pekerjaan : Pegawai / Staf PLN

DAFTAR PERTANYAAN**Core Values AKHLAK**

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Core Values Amanah						
1	Memenuhi janji dan komitmen	✓				
2	Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan	✓				
3	Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika	✓				
Core Values Kompeten						
1	Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah	✓				
2	Membantu orang lain belajar	✓				
3	Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik	✓				
Core Values Harmonis						
1	Suka menolong orang lain	✓				

2	Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya	✓					
3	Membangun lingkungan kerja yang kondusif	✓					
Core Values Loyal							
1	Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan Negara	✓					
2	Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar		✓				
3	Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika	✓					
Core Values Adaptif							
1	Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik		✓				
2	Terus Menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi	✓					
3	Bertindak proaktif	✓					
Core Values Kolaboratif							
1	Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi	✓					
2	Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah	✓					
3	Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama	✓					

Kualitas Pelayanan Publik

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)						
Reliability (Keandalan)						
1	Ketepatan waktu buka dan tutup jam kas pelayanan		✓			
2	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	✓				
3	Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah	✓				
Responsiveness (keresponsifan/ketanggapan)						
1	Kemampuan karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	✓				
2	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh konsumen	✓				
Assurance (Jaminan)						
1	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen	✓				
2	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan konsumen	✓				
3	Komunikasi efektif dengan konsumen	✓				

Emphaty (Empati)					
1	Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani konsumen	✓			
2	Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan konsumen	✓			
Tangible (Berwujud)					
1	Kerapihan, kebersihan dan penampilan karyawan	✓			
2	Kebersihan dan kerapihan ruangan	✓			



Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS Statistik versi 25

Tabel Statistik Deskriptif

P		STS		TS		N		S		SS		TOTAL		Rata-rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Amanah	X1.1	0	0,00	0	0,00	3	4,29	29	41,43	38	54,29	70	100,00	4,50
	X1.2	0	0,00	0	0,00	2	2,86	27	38,57	41	58,57	70	100,00	4,56
	X1.3	0	0,00	0	0,00	1	1,43	30	42,86	39	55,71	70	100,00	4,54
Kompeten	X2.1	0	0,00	0	0,00	2	2,86	31	44,29	37	52,86	70	100,00	4,50
	X2.2	0	0,00	0	0,00	2	2,86	28	40,00	40	57,14	70	100,00	4,54
	X2.3	0	0,00	0	0,00	5	7,14	27	38,57	38	54,29	70	100,00	4,47
Harmonis	X3.1	0	0,00	0	0,00	2	2,86	29	41,43	39	55,71	70	100,00	4,53
	X3.2	0	0,00	0	0,00	3	4,29	23	32,86	44	62,86	70	100,00	4,59
	X3.3	0	0,00	0	0,00	1	1,43	34	48,57	35	50,00	70	100,00	4,49
Loyal	X4.1	0	0,00	0	0,00	1	1,43	23	32,86	46	65,71	70	100,00	4,64
	X4.2	0	0,00	0	0,00	4	5,71	33	47,14	33	47,14	70	100,00	4,41
	X4.3	0	0,00	0	0,00	2	2,86	34	48,57	34	48,57	70	100,00	4,46
Adaptif	X5.1	0	0,00	0	0,00	4	5,71	32	45,71	34	48,57	70	100,00	4,43
	X5.2	0	0,00	0	0,00	10	14,29	23	32,86	37	52,86	70	100,00	4,39
	X5.3	0	0,00	0	0,00	3	4,29	51	72,86	16	22,86	70	100,00	4,19
Kolaboratif	X6.1	0	0,00	0	0,00	6	8,57	41	58,57	23	32,86	70	100,00	4,24
	X6.2	0	0,00	0	0,00	4	5,71	45	64,29	21	30,00	70	100,00	4,24
	X6.3	0	0,00	0	0,00	5	7,14	59	84,29	6	8,57	70	100,00	4,01
Reability	Y1.1	0	0,00	0	0,00	5	7,14	30	42,86	35	50,00	70	100,00	4,43
	Y1.2	0	0,00	0	0,00	3	4,29	26	37,14	41	58,57	70	100,00	4,54
	Y1.3	0	0,00	0	0,00	2	2,86	27	38,57	41	58,57	70	100,00	4,56
Responsiv	Y2.1	0	0,00	0	0,00	5	7,14	33	47,14	32	45,71	70	100,00	4,39
	Y2.2	0	0,00	0	0,00	5	7,14	29	41,43	36	51,43	70	100,00	4,44
Assurance	Y3.1	0	0,00	0	0,00	4	5,71	31	44,29	35	50,00	70	100,00	4,44
	Y3.2	0	0,00	0	0,00	7	10,00	31	44,29	32	45,71	70	100,00	4,36
	Y3.3	1	1,43	0	0,00	3	4,29	27	38,57	39	55,71	70	100,00	4,47
Emphaty	Y4.1	0	0,00	0	0,00	2	2,86	28	40,00	40	57,14	70	100,00	4,54
	Y4.2	0	0,00	0	0,00	2	2,86	30	42,86	38	54,29	70	100,00	4,51
Tangible	Y5.1	0	0,00	0	0,00	1	1,43	33	47,14	36	51,43	70	100,00	4,50
	Y5.2	0	0,00	0	0,00	7	10,00	36	51,43	27	38,57	70	100,00	4,29
TOTAL														133,20

Uji Validitas Budaya AKHLAK (X)

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	Core values amanah
X1.1	Pearson Correlation	1	.604**	.609**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	.604**	1	.730**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	.609**	.730**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
Core values amanah	Pearson Correlation	.851**	.888**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Core values kompeten
X2.1	Pearson Correlation	1	.467**	.597**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	.467**	1	.623**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70

X2.3	Pearson Correlation	.597**	.623**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
Core values kompeten	Pearson Correlation	.811**	.822**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	Core values harmonis
X3.1	Pearson Correlation	1	.645**	.393**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	70	70	70	70
X3.2	Pearson Correlation	.645**	1	.571**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
X3.3	Pearson Correlation	.393**	.571**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	70	70	70	70
Core values harmonis	Pearson Correlation	.821**	.894**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	Core values loyal
X4.1	Pearson Correlation	1	.582**	.531**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
X4.2	Pearson Correlation	.582**	1	.681**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
X4.3	Pearson Correlation	.531**	.681**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
Core values loyal	Pearson Correlation	.808**	.893**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	Core values adaptif
X5.1	Pearson Correlation	1	.377**	.364**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.000
	N	70	70	70	70
X5.2	Pearson Correlation	.377**	1	.284*	.798**
	Sig. (2-tailed)	.001		.017	.000
	N	70	70	70	70
X5.3	Pearson Correlation	.364**	.284*	1	.668**

	Sig. (2-tailed)	.002	.017		.000
	N	70	70	70	70
Core values adaptif	Pearson Correlation	.770**	.798**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations					
		X6.1	X6.2	X6.3	Core values kolaboratif
X6.1	Pearson Correlation	1	.389**	.409**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	70	70	70	70
X6.2	Pearson Correlation	.389**	1	.446**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	70	70	70	70
X6.3	Pearson Correlation	.409**	.446**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
Core values kolaboratif	Pearson Correlation	.806**	.793**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik

Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Reliability
Y1.1	Pearson Correlation	1	.664**	.636**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
Y1.2	Pearson Correlation	.664**	1	.620**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
Y1.3	Pearson Correlation	.636**	.620**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
Reliability	Pearson Correlation	.888**	.872**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations				
		Y2.1	Y2.2	Responsiveness
Y2.1	Pearson Correlation	1	.744**	.933**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	70	70	70
Y2.2	Pearson Correlation	.744**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	70	70	70
Responsiveness	Pearson Correlation	.933**	.935**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations					
		Y3.1	Y3.2	Y3.3	Assurance
Y3.1	Pearson Correlation	1	.759**	.581**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
Y3.2	Pearson Correlation	.759**	1	.619**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70
Y3.3	Pearson Correlation	.581**	.619**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
Assurance	Pearson Correlation	.877**	.901**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations				
		Y4.1	Y4.2	Emphaty
Y4.1	Pearson Correlation	1	.768**	.940**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	70	70	70
Y4.2	Pearson Correlation	.768**	1	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000

	N	70	70	70
Emphaty	Pearson Correlation	.940**	.940**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations				
		Y5.1	Y5.2	Tangible
Y5.1	Pearson Correlation	1	.639**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	70	70	70
Y5.2	Pearson Correlation	.639**	1	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	70	70	70
Tangible	Pearson Correlation	.886**	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

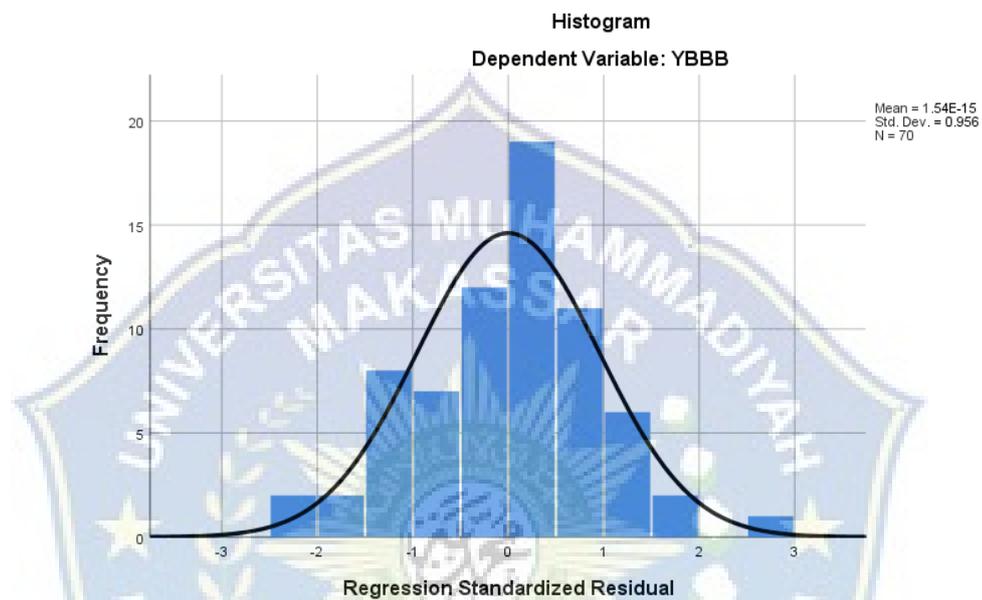
Uji Reliabilitas Variabel Budaya AKHLAK (X)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.914	18

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

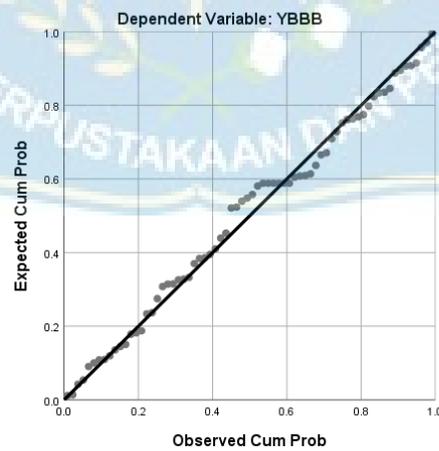
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.940	12

Uji Normalitas



Normal P-Plot of Regression Standardized Residual Dependent Variabel : Kualitas Pelayanan Publik

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

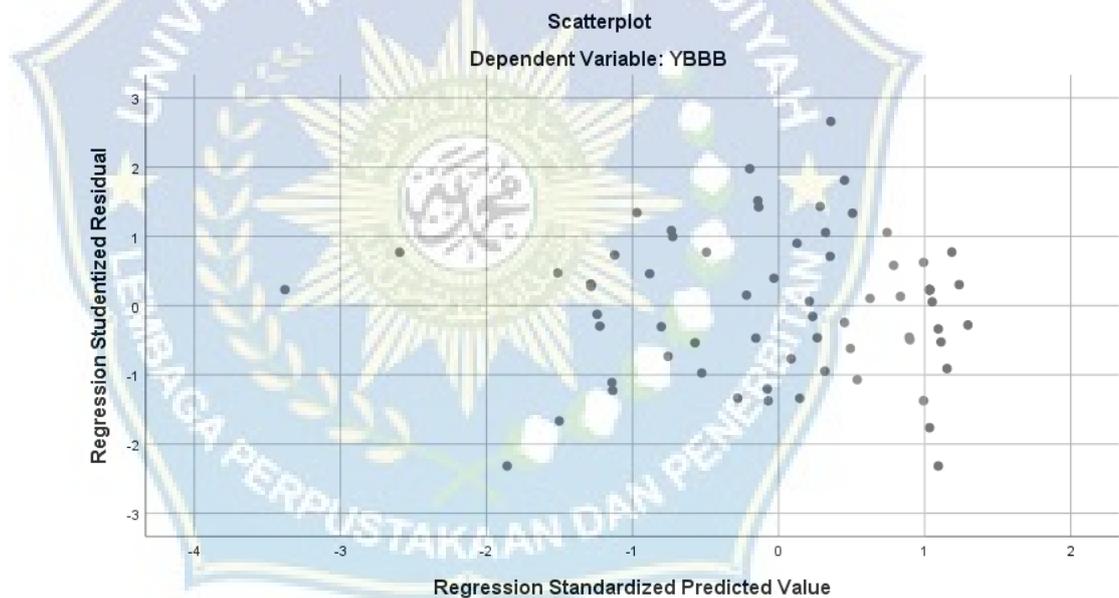


Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Adaptif	(Constant)	4.126	.850		4.857	.000		
	Amanah	.638	.059	.194	10.781	.000	.515	1.943
	Kompeten	1.520	.077	.468	19.639	.000	.295	3.388
	Harmonis	.441	.074	.128	5.927	.000	.359	2.787
	Loyal	2.024	.087	.606	23.374	.000	.249	4.014
	Adaptif	.483	.067	.139	7.163	.000	.447	2.237
	Kolaboratif	.285	.062	.072	4.601	.000	.677	1.476

a. Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan Publik

Uji Heteroskedasitas



Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta

1	(Constant)	4.126	.850	
	Amanah	.638	.059	.194
	Kompeten	1.520	.077	.468
	Harmonis	.441	.074	.128
	Loyal	2.024	.087	.606
	Adaptif	.483	.067	.139
	Kolaboratif	.285	.062	.072

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.126	.850		4.857	.000
	Amanah	.638	.059	.194	10.781	.000
	Kompeten	1.520	.077	.468	19.639	.000
	Harmonis	.441	.074	.128	5.927	.000
	Loyal	2.024	.087	.606	23.374	.000
	Adaptif	.483	.067	.139	7.163	.000
	Kolaboratif	.285	.062	.072	4.601	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.995 ^a	.989	.988	.514

a. Predictors: (Constant), X6, X3, X1, X5, X2, X4

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar





Lampiran 5 Dokumentasi Surat Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 31959/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Pimpinan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3052/5/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 30 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: NUR ASMI RAHIM
Nomor Pokok	: 105721116920
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH BUDAYA AKHLAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PT PLN
 PERSERO UNIT INDUK WILAYAH SULSELRABAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **21 Desember 2023 s/d 21 Februari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 20 Desember 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 6 Dokumentasi Balasan Surat Penelitian



UID SULAWESI SELATAN, SULAWESI TENGGARA DAN SULAWESI BARAT

Nomor : 0571/STH.01.04/F16000000/2024
 Lampiran : -
 Sifat : Segera
 Hal : Surat Balasan Izin Penelitian

23 Januari 2024

Kepada

Yth. Ketua
 Program Studi Manajemen
 Universitas Muhammadiyah
 Makassar

Menindaklanjuti surat saudara Nomor : 31959 S.01 PTSP.2023 Tanggal 20 Desember 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka prinsipnya dapat kami izinkan untuk melaksanakan kegiatan tersebut pada tanggal 2 Januari 2024 - 21 Februari 2024 di kantor PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara Dan Sulawesi Barat, dengan data mahasiswa sebagai berikut :

No	Nama	Nim	Jurusan	Tempat
1	Nur Asmi Rohini	105721116920	Managemen	UID Sulselrabar

Adapun kegiatan Penelitian tersebut yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

1. Peserta membuat rencana kerja (*Work Plan*) kegiatan mingguan dan kesepakatan penelitian dengan pembimbing selama proses penelitian sedang berlangsung.
2. Selalu menggunakan alamat Peraturan Tinggi dalam berkegiatan di lingkungan kantor.
3. Selama kegiatan penelitian mahasiswa harus mematuhi segala peraturan yang berlaku di kantor PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

SENIOR MANAGER KEUANGAN,
 KOMUNIKASI DAN UMUM.

AMBO TUWO

Lampiran 7 Bukti Tes Plagiasi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nur Asmi Rahim

Nim : 105721116920

Program Studi : Manajemen

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 26 April 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



11

BAB I NUR ASMI RAHIM - 105721116920

by Tahap Tutup



Submission date: 25-Apr-2024 03:57PM (UTC+0700)
Submission ID: 2361313237
File name: BAB_I_-_2024-04-25T165703.530.docx (23.6K)
Word count: 1432
Character count: 9010

AB I NUR ASMI RAHIM - 105721116920

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Ezra Frans Alik. R, Jeane Tandirerung, Djusniati Rasinan. "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada Honda Ahas Mesakada Motor Mamasa", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2018. Publication	1%
2	ojs.lppmmethodistmedan.net Internet Source	1%
3	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
4	makalahtentang.wordpress.com Internet Source	1%
5	pt.scribd.com Internet Source	1%
6	www.coursehero.com Internet Source	1%
7	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1%

BAB II NUR ASMI RAHIM -

105721116920

by Tahap Tutup



Submission date: 25-Apr-2024 03:58PM (UTC+0700)

Submission ID: 2361313553

File name: BAB_II_-_2024-04-25T165704.261.docx (45.29K)

Word count: 3064

Character count: 20578

BAB II NUR ASMI RAHIM - 105721116920

ORIGINALITY REPORT

17%	11%	3%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repo.upertis.ac.id Internet Source		2%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper		2%
3	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper		2%
4	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper		1%
5	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper		1%
6	Submitted to Federal University of Technology Student Paper		1%
7	Ezra Frans Alik. R, Jeane Tandirerung, Djusniati Rasinan. "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Servis Pada Honda Ahas Mesakada Motor Mamasa", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024 Publication		1%

8	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	1 %
9	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
10	journal.stiem.ac.id Internet Source	1 %
11	ejurnal.unisri.ac.id Internet Source	1 %
12	ojs.pseb.or.id Internet Source	1 %
13	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	1 %
14	id.scribd.com Internet Source	<1 %
15	repository.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta Student Paper	<1 %
17	123dok.com Internet Source	<1 %
18	repository.stei.ac.id Internet Source	<1 %

www.ilmubahasa.net



19	Internet Source	<1 %
20	www.pupukkaltim.com Internet Source	<1 %
21	www.dpr.go.id Internet Source	<1 %
22	eprints.dinus.ac.id Internet Source	<1 %
23	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %
24	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
25	zh.scribd.com Internet Source	<1 %
26	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

BAB III NUR ASMI RAHIM -

105721116920

by Tahap Tutup



Submission date: 25-Apr-2024 03:59PM (UTC+0700)

Submission ID: 2361313784

File name: BAB_III_-_2024-04-25T165705.821.docx (28.81K)

Word count: 1259

Character count: 7483

BAB III NUR ASMI RAHIM - 105721116920

ORIGINALITY REPORT

8%	7%	6%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Sumatera Utara Student Paper	3%
2	docplayer.info Internet Source	3%
3	repository.uiad.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



BAB IV NUR ASMI RAHIM - 105721116920

by Tahap Tutup

Submission date: 25-Apr-2024 04:00PM (UTC+0700)

Submission ID: 2361314043

File name: BAB_IV_-_2024-04-25T165706.780.docx (274.97K)

Word count: 4043

Character count: 25980



SAB IV NUR ASMI RAHIM - 105721116920

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	2%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	mainsaham.id Internet Source	1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%

Exclude quotes On Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On



BAB V NUR ASMI RAHIM -

105721116920

by Tahap Tutup



Submission date: 25-Apr-2024 04:00PM (UTC+0700)

Submission ID: 2361314422

File name: BAB_V_-_2024-04-25T165707.326.docx (19.57K)

Word count: 573

Character count: 3514

BAB V NUR ASMI RAHIM - 105721116920

ORIGINALITY REPORT

3% SIMILARITY INDEX **3%** INTERNET SOURCES **0%** PUBLICATIONS **0%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.scribd.com Internet Source	1%
2	text-id.123dok.com Internet Source	1%



Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



Lampiran 8 Validasi Data Kuantitatif



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA

Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra ft. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI
PENELITIAN KUANTITATIF

NAMA MAHASISWA		NUR ASMI RAHIM		
NIM		105721116920		
PROGRAM STUDI		MANAJEMEN		
JUDUL SKRIPSI		PENGARUH BUDAYA AKHLAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PT PLN PERSERO UNIT INDUK WILAYAH SULSELBARAR		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr.Samsul Rizal,S.E.,M.M		
NAMA PEMBIMBING 2		Irwan Abdullah,S.Sos.,M.M		
NAMA VALIDATOR		ASRIANI HASAN,SE.,M.SC.		
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	25/03/24	OK	
2	Sumber data (data sekunder)	25/03/24	Menggunakan Data Primer	
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	25/03/24	OK (File yang dikumpulkan berupa data Excel)	
4	Hasil Statistik deskriptif	25/03/24	Harap Revisi Hasil Statistik Deskriptif (Hasil Pengukuran Variabel pada Tabel 4.4 di pindahkan pada lampiran)	
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	25/03/24	OK	
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	25/03/24	Uji prasyarat perlu ditambahkan (Uji Linieritas belum ada pada penelitian ini)	
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	25/03/24	Harap Revisi Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Hasil uji Parsial,Hasil Kofisien Determinasi,(Angka dalam Tabel dituliskan secara lengkap)	
8	Hasil interpretasi data	25/03/24	OK	
9	Dokumentasi	25/03/24	OK	

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

**Catatan : Hasil Validasi ini disetujui untuk mengikuti seminar hasil. Namun catatan usulan perbaikan wajib direvisi sebelum Ujian Skripsi.

Lampiran 9 Validasi Abstrak



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA

Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iara It. 81 e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI
ABSTRAK

NAMA MAHASISWA		NUR ASMI RAHIM		
NIM		105721116920		
PROGRAM STUDI		Manajemen		
JUDUL SKRIPSI		Pengaruh Dimensi Budaya Akhlak Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M		
NAMA PEMBIMBING 2		Irwan Abdullah, S.Sos., M.M		
NAMA VALIDATOR		Aulia, S.IP., M.Si.M		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Abstrak	24-April-2024	Hasil dari (budaya Akhlak)	

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui



BIOGRAFI PENULIS



NUR ASMI RAHIM yang akrab disapa Asmi atau Camii Lahir di Binabbasa pada tanggal 21 Juli 2002 dari pasangan suami istri alm. Bapak Abd Rahim dan Ibu Nurbaya. Peneliti adalah anak ketiga dari 3 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Binabbasa Desa Tanabangka, Kecamatan Bajeng Barat, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu MIM Tanabangka lulus tahun 2014, SMP Muhammadiyah Limbung lulus tahun 2017, SMA Muhammadiyah Limbung lulus tahun 2020, dan mulai tahun 2020 mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

