

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas *Service Excellent Training* dan implementasi *Core Values* BerAKHLAK dalam meningkatkan kinerja pegawai Instansi Pemerintah sektor pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Selama pengumpulan data, metode penyebaran kuesioner digunakan untuk responden yang memenuhi kriteria pengambilan sampel dalam mendapatkan data primer untuk diolah dalam penelitian. Data yang diperoleh dari responden diolah dan dianalisis dengan regresi linier berganda untuk mendapatkan informasi tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan *Service Excellent Training* dan implementasi *Core Values* BerAKHLAK berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga dapat diartikan bahwa implementasi *Service Excellent Training* dan implementasi *Core Values* BerAKHLAK efektif meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

**Kata Kunci:** *Service Excellent Training*, *Core Values* BerAKHLAK, Kinerja.

## **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the effectiveness of Service Excellent Training and the implementation of Core Values BerAKHLAK to improve the performance of government agency employees in the utility sector, in particular, is in the district from Population and Civil Registration Office of Lumajang Regency. In the process of data collection, the method of distributing questionnaires was used for subjects that met the sampling criteria to obtain primary data for the research process. The data obtained from the respondents were processed and analyzed by multiple linear regression to obtain information about the impact of the independent variables on the dependent variable. This study shows that implementing Service Excellent Training and implementing Core Values BerAKHLAK have a significant effect on performance, so it is conceivable that the implementation of Service Excellence and Declaring Core Values BerAKHLAK has successfully increased the performance of Population and Civil Registration Office of Lumajang Regency employees.*

**Keywords:** Service Excellent Training, Core Values BerAKHLAK, Performance

