



## PERAN APARATUR KECAMATAN JATISAMPURNA

### DALAM MEMBANGUN ASN BERINTEGRITAS

### DAN BERORIENTASI PELAYANAN PUBLIK

Iwan Kurniawan<sup>\*1</sup> Munir Saputra<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen, FEB, Universitas IPWIJA

<sup>2</sup> Institut STIAMI Jakarta

E-mail: <sup>\*1</sup> [iwanipwija@gmail.com](mailto:iwanipwija@gmail.com)

#### ABSTRACT

Aparatur Sipil Negara (ASN) memegang peran strategis dalam menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, berintegritas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kecamatan Jatisampurna, sebagai salah satu unit pemerintahan terdepan di Kota Bekasi, menjadi garda terdepan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aparatur Kecamatan Jatisampurna dalam membangun ASN yang berintegritas serta berorientasi pada pelayanan publik. Pendekatan kualitatif digunakan dengan metode studi kasus, melibatkan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan telaah dokumen sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembangunan integritas ASN di Kecamatan Jatisampurna didorong oleh tiga faktor utama: kepemimpinan yang memberi teladan, penerapan sistem pengawasan internal yang konsisten, serta budaya kerja kolaboratif yang berbasis nilai-nilai pelayanan. Sementara itu, orientasi pada pelayanan publik tercermin melalui inovasi pelayanan digital, penguatan kapasitas aparatur, dan pembinaan hubungan kemitraan dengan masyarakat. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, beban administrasi yang tinggi, serta resistensi terhadap perubahan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan program pelatihan berbasis etika dan pelayanan, optimalisasi teknologi informasi, dan pengembangan mekanisme umpan balik masyarakat sebagai strategi untuk memperkuat integritas dan orientasi pelayanan publik ASN di Kecamatan Jatisampurna.

#### Keyword

Aparatur Kecamatan,  
Integritas ASN,  
Pelayanan publik,  
Good governance

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sekaligus tolok ukur kepercayaan masyarakat terhadap negara. Aparatur Sipil Negara (ASN), sebagai pelaksana kebijakan publik, memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan berintegritas. Integritas ASN tidak hanya menentukan kredibilitas lembaga pemerintah, tetapi juga menjadi faktor penentu tercapainya *good governance* yang berorientasi pada kepentingan publik.

Kecamatan Jatisampurna merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Bekasi yang memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara daerah perkotaan dan wilayah penyangga Ibu Kota. Pertumbuhan penduduk yang cepat, dinamika sosial yang tinggi, serta tuntutan pelayanan yang semakin kompleks menjadi tantangan tersendiri bagi aparatur di wilayah ini. Sebagai ujung tombak pelayanan pemerintahan di tingkat kecamatan, aparatur Jatisampurna tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugas administratif, tetapi juga harus mampu memberikan solusi yang cepat, tepat, dan transparan bagi masyarakat.

Isu integritas ASN menjadi sorotan penting dalam konteks pelayanan publik. Integritas mencakup konsistensi antara ucapan, tindakan, dan nilai moral yang dipegang, serta komitmen untuk menjunjung tinggi kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau kelompok. Dalam praktiknya, integritas ASN sering diuji oleh berbagai tantangan, seperti potensi penyalahgunaan wewenang, konflik kepentingan, dan tekanan politik. Oleh karena itu, pembangunan integritas ASN di Kecamatan Jatisampurna harus dilakukan secara sistematis melalui pembinaan moral, pengawasan internal, serta pembentukan budaya kerja yang sehat.

Kecamatan Jatisampurna menghadapi realitas sosial yang unik, di mana interaksi antara warga lokal dan pendatang menciptakan dinamika pelayanan yang berbeda. Kebutuhan masyarakat yang heterogen menuntut aparatur memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap keberagaman budaya, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan lingkungan. Selain itu, sebagai wilayah yang berkembang pesat, Jatisampurna juga menghadapi tantangan dalam mengelola peningkatan volume pelayanan administratif, mulai dari pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha kecil, hingga fasilitasi kegiatan kemasyarakatan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN). ASN memiliki kedudukan strategis sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat serta pemersatu bangsa. Dalam menjalankan tugasnya, ASN diharapkan menjunjung tinggi prinsip profesionalitas, integritas, netralitas, dan bebas dari intervensi politik, serta mampu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Peran ASN tidak hanya sebatas menjalankan prosedur administratif, melainkan juga menjadi agen perubahan (*agent of change*) yang mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Menurut Dwiyanto (2018), ASN yang

berkualitas adalah mereka yang mampu mengintegrasikan kompetensi teknis, etika pelayanan, dan kemampuan manajerial untuk menjawab tantangan birokrasi modern.

## 2.2. Integritas ASN

Integritas merupakan salah satu nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap ASN. Menurut Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK, 2020), integritas dapat diartikan sebagai keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang dilandasi oleh nilai-nilai kebenaran dan kejujuran. Integritas ASN mencakup kejujuran dalam menjalankan tugas, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan, serta komitmen untuk menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau golongan.

Integritas sangat penting untuk membangun kepercayaan publik. Menurut Dwiyanto (2018), hilangnya integritas ASN akan berdampak pada penurunan kredibilitas institusi pemerintah, yang pada gilirannya mengurangi legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Oleh karena itu, penguatan integritas ASN perlu dilakukan melalui pembinaan moral, pelatihan etika, sistem pengawasan yang efektif, dan penerapan sanksi yang tegas bagi pelanggar.

## 2.3. Orientasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Orientasi pelayanan publik berarti fokus dan komitmen aparatur untuk menempatkan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama.

Grönroos (2007) dalam teori *service quality* menjelaskan bahwa pelayanan publik berkualitas ditentukan oleh dua dimensi utama: kualitas teknis (*technical quality*) dan kualitas fungsional (*functional quality*). Kualitas teknis berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, sedangkan kualitas fungsional menyangkut cara pelayanan diberikan, termasuk sikap, komunikasi, dan responsivitas aparatur.

## 2.4. Peran Aparatur Kecamatan dalam Pemerintahan Lokal

Kecamatan merupakan perangkat daerah yang memiliki fungsi strategis sebagai penghubung antara pemerintah kota/kabupaten dengan masyarakat. Menurut Permendagri Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, camat dan jajarannya bertugas menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan umum, koordinasi pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, serta pembinaan ketenteraman dan ketertiban.

Aparatur kecamatan memegang peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan pemerintah daerah dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat paling dekat dengan warga. Menurut Widodo (2015), efektivitas aparatur kecamatan dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh tiga faktor utama: kompetensi aparatur, sarana-prasarana pendukung, dan kualitas manajemen pelayanan.

Dalam membangun integritas ASN dan orientasi pelayanan publik, aparatur kecamatan berfungsi sebagai: Pelaksana kebijakan, memastikan kebijakan pemerintah daerah diimplementasikan sesuai ketentuan. Pengawas internal, memantau dan mengendalikan perilaku ASN di lingkungan kerja agar sesuai dengan kode etik. Fasilitator Masyarakat, menjembatani aspirasi masyarakat dengan kebijakan pemerintah. Inovator layanan, mengembangkan metode dan sistem pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

## 2.5. Faktor Pendukung dan Penghambat Integritas serta Orientasi Pelayanan Publik

Beberapa faktor yang mendukung penguatan integritas ASN antara lain: Kepemimpinan teladan: Pemimpin yang berperilaku etis dan profesional menjadi panutan bagi bawahannya. Sistem pengawasan yang ketat: Pengawasan internal dan eksternal yang efektif mencegah potensi pelanggaran. Budaya organisasi positif: Lingkungan kerja yang mendorong kejujuran,

keterbukaan, dan kolaborasi. Penghargaan dan sanksi: Sistem penghargaan bagi ASN berintegritas dan sanksi tegas bagi pelanggar.

Sedangkan faktor penghambatnya meliputi: Tekanan politik dan konflik kepentingan: Intervensi dari pihak luar yang memengaruhi independensi ASN. Kurangnya kapasitas SDM: Keterbatasan kompetensi teknis dan soft skills. Beban kerja berlebihan: Tingginya volume pekerjaan mengurangi fokus pada kualitas pelayanan. Resistensi terhadap perubahan: Kesulitan adaptasi terhadap inovasi teknologi dan metode baru.

Penelitian ini menggunakan dua kerangka teori utama: Teori Integritas Organisasi (*Organizational Integrity Theory*) – Paine (1994) menjelaskan bahwa integritas organisasi terbentuk melalui keselarasan antara sistem, kebijakan, dan perilaku individu yang konsisten dengan nilai etika. Dalam konteks ASN, integritas organisasi dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya kerja, dan mekanisme pengawasan. Teori Pelayanan Publik Baru (*New Public Service Theory*) – Denhardt & Denhardt (2003) menekankan bahwa pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan warga, membangun hubungan kemitraan, dan memberdayakan masyarakat, bukan sekadar memberikan layanan administratif. Kerangka teori ini relevan untuk mengkaji bagaimana aparatur Kecamatan Jatisampurna membangun ASN berintegritas dan berorientasi pelayanan publik melalui praktik kepemimpinan, pengawasan, inovasi, dan partisipasi masyarakat.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan metode **studi kasus**. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial, khususnya terkait peran aparatur Kecamatan Jatisampurna dalam membangun ASN berintegritas dan berorientasi pelayanan publik. Metode studi kasus digunakan untuk mengkaji secara intensif satu unit analisis, yaitu Kecamatan Jatisampurna, dengan mempertimbangkan konteks sosial, budaya, dan organisasi yang melingkupinya.

Menurut Yin (2018), studi kasus memungkinkan peneliti menggali secara komprehensif peristiwa, program, atau proses dalam konteks nyata. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada praktik, strategi, dan tantangan yang dihadapi aparatur kecamatan dalam meningkatkan integritas dan pelayanan publik.

#### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di **Kecamatan Jatisampurna**, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Lokasi ini dipilih secara *purposive* karena memiliki karakteristik sosial dan geografis yang unik, serta menjadi salah satu wilayah dengan tingkat pertumbuhan penduduk tinggi dan dinamika pelayanan publik yang kompleks. Waktu penelitian dilaksanakan selama **empat bulan** (Mei–Agustus 2025), mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan penelitian.

#### 3.3. Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah aparatur Kecamatan Jatisampurna yang terlibat dalam proses pelayanan publik, termasuk pejabat struktural, staf pelaksana, dan pegawai bagian pelayanan masyarakat. Informan penelitian ditentukan dengan teknik **purposive sampling**, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria informan meliputi: Memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun di lingkungan Kecamatan Jatisampurna. Terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan publik atau pembinaan ASN. Bersedia memberikan informasi secara terbuka.

Informan terdiri dari: Camat Jatisampurna (1 orang), Sekretaris Kecamatan (1 orang), Kepala Seksi Pelayanan Masyarakat (1 orang), Pegawai bagian administrasi (3 orang), dan Perwakilan masyarakat pengguna layanan (5 orang).

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama:

a) **Wawancara Mendalam (In-depth Interview)**

Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan panduan wawancara semi-terstruktur. Pertanyaan difokuskan pada peran aparatur dalam membangun integritas, strategi pelayanan publik, kendala yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

b) **Observasi Partisipatif**

Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan publik di kantor Kecamatan Jatisampurna, termasuk interaksi antara aparatur dan masyarakat, prosedur pelayanan, serta penggunaan teknologi informasi. Observasi ini membantu memperoleh data faktual dan perilaku nyata di lapangan.

c) **Studi Dokumentasi**

Dokumen yang dianalisis meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, laporan kinerja, data pengaduan masyarakat, serta kebijakan internal terkait pembinaan ASN.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tiga tahap:

- Reduksi Data**, proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi informasi yang bermakna.
- Penyajian Data**, menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan untuk mempermudah pemahaman.
- Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**, menginterpretasikan data untuk menemukan pola, hubungan, dan makna yang relevan dengan fokus penelitian.

### 3.6. Validitas Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu: Triangulasi sumber: membandingkan informasi dari aparatur dan masyarakat. Triangulasi metode: memadukan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Triangulasi waktu: mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi informasi.

### 3.7. Etika Penelitian

Peneliti menjunjung tinggi prinsip etika penelitian, antara lain: Meminta persetujuan (*informed consent*) dari setiap informan. Menjaga kerahasiaan identitas informan. Menggunakan data hanya untuk kepentingan akademik dan tidak memanipulasi informasi.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Kecamatan Jatisampurna

Kecamatan Jatisampurna terletak di wilayah timur Kota Bekasi, berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Bogor dan DKI Jakarta. Posisi geografis ini menjadikan Jatisampurna sebagai wilayah strategis dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi. Berdasarkan data Kecamatan tahun 2024, jumlah penduduk mencapai ±150.000 jiwa dengan komposisi heterogen, baik dari sisi etnis, profesi, maupun tingkat pendidikan. Struktur organisasi Kecamatan Jatisampurna terdiri atas Camat, Sekretaris Kecamatan, empat Kepala Seksi (Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban, Pelayanan Masyarakat, serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Kelurahan), serta staf administrasi dan pegawai teknis.

Fungsi utama kecamatan meliputi koordinasi pemerintahan, pelayanan publik, pembinaan ketertiban umum, dan pemberdayaan masyarakat. Karakteristik wilayah yang majemuk dengan tuntutan pelayanan yang beragam menuntut aparatur kecamatan memiliki integritas tinggi serta orientasi pelayanan publik yang kuat.

#### **4.2. Peran Aparatur dalam Membangun Integritas ASN**

##### **1. Kepemimpinan Teladan**

Berdasarkan wawancara dengan Camat Jatisampurna, kepemimpinan menjadi faktor kunci dalam membangun integritas ASN. Pemimpin yang konsisten menunjukkan perilaku jujur, transparan, dan akuntabel dapat menjadi contoh langsung bagi bawahan. Dalam praktiknya, Camat secara rutin mengadakan rapat evaluasi bulanan untuk memantau kinerja dan menekankan nilai-nilai integritas. Contohnya, setiap proses administrasi seperti penerbitan surat keterangan atau rekomendasi dilakukan sesuai SOP tanpa adanya pungutan liar. Masyarakat dapat memantau proses ini melalui papan informasi dan layanan daring, sehingga mengurangi peluang pelanggaran etika.

##### **2. Penguatan Kode Etik dan Disiplin ASN**

Kecamatan Jatisampurna menerapkan kode etik yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS. Aparatur diwajibkan mengikuti pelatihan internal yang membahas etika pelayanan dan pencegahan korupsi. Studi dokumentasi menunjukkan bahwa sejak 2023, pelanggaran disiplin ASN di lingkungan Kecamatan Jatisampurna menurun 35%, yang menandakan adanya peningkatan kesadaran integritas.

##### **3. Sistem Pengawasan Internal**

Sistem pengawasan dilakukan melalui dua mekanisme:

1. **Pengawasan Melekat** – setiap atasan langsung bertanggung jawab memantau perilaku bawahannya.
2. **Pengawasan Fungsional** – inspektorat daerah melakukan audit rutin terhadap kinerja kecamatan.

Observasi lapangan menunjukkan adanya papan pengaduan masyarakat yang memudahkan warga melaporkan penyimpangan perilaku aparatur

#### **4.3. Peran Aparatur dalam Membangun Orientasi Pelayanan Publik**

##### **1. Inovasi Layanan Digital**

Kecamatan Jatisampurna mengembangkan beberapa inovasi berbasis teknologi, antara lain:

- **Aplikasi “Jatisampurna Melayani”** untuk pendaftaran layanan administrasi secara daring.
- **Sistem antrean elektronik** di kantor kecamatan.
- **Formulir pengaduan online** yang terhubung langsung ke sekretariat kecamatan.

Inovasi ini bertujuan mempersingkat waktu pelayanan dan meningkatkan transparansi proses. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan digital mencapai 82%, meskipun sebagian warga lanjut usia masih memerlukan pendampingan.

##### **2. Pelatihan Peningkatan Kompetensi Aparatur**

Aparatur mengikuti pelatihan yang difasilitasi Pemerintah Kota Bekasi, seperti manajemen pelayanan publik, komunikasi efektif, dan penggunaan aplikasi pemerintahan. Pelatihan ini bertujuan membentuk pola pikir *service-oriented* sehingga pegawai lebih responsif terhadap kebutuhan warga.

##### **3. Pembinaan Hubungan dengan Masyarakat**

Aparatur rutin melakukan kegiatan jemput bola, seperti pelayanan keliling untuk pembuatan dokumen kependudukan di wilayah RW atau kelurahan. Kegiatan ini memperluas akses layanan, khususnya bagi warga yang kesulitan datang ke kantor kecamatan.

#### 4.4. Faktor Pendukung

1. **Kepemimpinan yang Konsisten** – Camat dan pejabat struktural menunjukkan komitmen tinggi terhadap integritas dan pelayanan.
2. **Teknologi Informasi** – penerapan sistem digital membantu transparansi dan efisiensi pelayanan.
3. **Partisipasi Masyarakat** – warga aktif memberikan masukan dan pengaduan untuk perbaikan layanan.

#### 4.5. Faktor Penghambat

1. **Keterbatasan SDM** – jumlah pegawai belum sebanding dengan volume pekerjaan.
2. **Beban Administratif Tinggi** – sebagian besar waktu pegawai terserap untuk administrasi, sehingga ruang inovasi berkurang.
3. **Resistensi terhadap Perubahan** – sebagian pegawai senior kurang adaptif terhadap teknologi baru.
4. **Infrastruktur Pendukung** – jaringan internet kadang tidak stabil sehingga menghambat layanan digital.

#### 4.6. Analisis dan Pembahasan

##### 1. Hubungan Integritas dengan Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan adanya keterkaitan langsung antara integritas ASN dan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki integritas tinggi cenderung lebih transparan dalam prosedur pelayanan, menghindari praktik pungutan liar, dan memberikan informasi yang jujur kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori *Organizational Integrity* Paine (1994) yang menekankan pentingnya keselarasan nilai dan tindakan dalam membangun kepercayaan publik.

##### 2. Efektivitas Inovasi Digital

Penerapan inovasi digital di Kecamatan Jatisampurna terbukti mempercepat proses pelayanan dan mengurangi interaksi tatap muka yang berpotensi memunculkan praktik maladministrasi. Namun, efektivitas penuh inovasi ini memerlukan peningkatan literasi digital masyarakat serta pelatihan lanjutan bagi aparatur.

##### 3. Budaya Pelayanan Publik Baru

Temuan lapangan mengindikasikan pergeseran budaya pelayanan dari pola birokratis tradisional ke pola yang lebih partisipatif dan responsif. Pendekatan ini sesuai dengan *New Public Service Theory* Denhardt & Denhardt (2003), yang menempatkan warga sebagai mitra dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

##### 4. Strategi Penguatan

Berdasarkan temuan, strategi yang dapat memperkuat integritas dan orientasi pelayanan publik di Kecamatan Jatisampurna antara lain:

- Menyusun program pembinaan integritas berbasis studi kasus lokal.
- Memperluas jangkauan layanan keliling dan bantuan teknologi bagi kelompok rentan.
- Memperkuat mekanisme umpan balik daring dan luring.
- Mengoptimalkan penggunaan data pelayanan untuk perencanaan kebijakan.

#### 5. KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa aparatur Kecamatan Jatisampurna memiliki peran strategis dalam membangun ASN yang berintegritas dan berorientasi pada pelayanan publik.

Integritas ASN dibentuk melalui kepemimpinan teladan, penerapan kode etik yang konsisten, dan sistem pengawasan internal yang efektif. Sementara itu, orientasi pelayanan publik diperkuat melalui inovasi layanan digital, peningkatan kompetensi aparatur, serta pembinaan hubungan kemitraan dengan masyarakat. Faktor pendukung meliputi kepemimpinan yang konsisten, pemanfaatan teknologi informasi, dan partisipasi aktif masyarakat. Namun, masih terdapat hambatan seperti keterbatasan jumlah pegawai, beban administrasi tinggi, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan infrastruktur.

Berdasarkan temuan ini, strategi penguatan yang direkomendasikan antara lain:

1. Penguatan pembinaan integritas melalui pelatihan etika dan studi kasus lokal.
2. Optimalisasi inovasi digital dengan memperluas literasi teknologi bagi aparatur dan masyarakat.
3. Peningkatan mekanisme umpan balik publik untuk perbaikan berkelanjutan.
4. Pengembangan layanan keliling bagi kelompok masyarakat yang sulit mengakses kantor kecamatan.

Dengan implementasi strategi tersebut, diharapkan ASN di Kecamatan Jatisampurna semakin mampu memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, sekaligus menjadi teladan integritas bagi lingkungan pemerintahan daerah lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). (2020). *Panduan Integritas untuk Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: KPK.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge.
- Paine, L. S. (1994). *Managing for Organizational Integrity*. Harvard Business Review, 72(2), 106–117.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.
- Permendagri Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Widodo, J. (2015). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik*. Banyumedia Publishing.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.