

**INTEGRITAS APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN MAMASA**

**Irma Triyanti<sup>1</sup>, Mukhlis Hannan<sup>2</sup>, Mohammad Arfandi Adnan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Al  
Asyariah Mandar, Indonesia  
Email: [irmabandolan@gmail.com](mailto:irmabandolan@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This study aims to find out how the integrity of the state civil apparatus is and what factors are inhibiting and supporting the integrity of a state civil apparatus in the Population and Civil Registry Service of Mamasa Regency. The study used a qualitative descriptive method, with data collection techniques through interviews and documentation. The results showed that there were some individuals who did not care about providing services based on the four attitudes shown, namely; honest, sincere and trustworthy attitude, transparent and consistent attitude, dignified attitude and objective attitude so that it can be said that the Mamasa Regency Population and Civil Registry Office lacks integrity. This relates to factors that affect the integrity of the state civil apparatus. Whether it's a negative factor that becomes an obstacle for an apparatus to provide services with integrity and professionalism, such as a lack of understanding of duties and responsibilities as an apparatus, the presence of a priyayi mentality, feeling the greatest, arrogant, and selfish. While the positive factors that support the apparatus in providing services with integrity are none other than the apparatus' awareness of their duties and responsibilities, the awareness of serving the community, and support from fellow co-workers.*

**Keywords:** *Integrity, ASN, Public Service*

***ABSTRAK***

*Riset memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana integritas aparatur sipil negara (ASN) dan faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung integritas seorang aparatur sipil negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Riset menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan tehnik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil riset menunjukkan ada beberapa oknum yang tidak peduli terhadap pemberian pelayanan berdasarkan empat sikap yang di tunjukkan yaitu; sikap jujur, tulus dan dapat dipercaya, sikap transparan dan konsisten, sikap bermartabat dan sikap objektif sehingga dapat dikatakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa kurang berintegritas. Hal ini*

*berhubungan dengan faktor yang berpengaruh terhadap integritas aparatur sipil negara (ASN). Baik itu faktor negatif yang menjadi penghambat seorang aparatur memberikan pelayanan yang berintegritas dan profesional, seperti kurangnya pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab sebagai aparatur, adanya sikap/ mental priyayi, merasa diri paling hebat, sombong, dan egois. Sedangkan faktor positif yang menjadi pendukung bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang berintegritas tidak lain adanya kesadaran aparatur terhadap tugas dan tanggung jawabnya, adanya kesadaran melayani masyarakat (penerima layanan), dan dukungan dari sesama rekan kerja.*

**Kata Kunci:** *Integritas, ASN, Pelayanan Publik*

## **PENDAHULUAN**

Menurut Wikipedia, “integritas adalah suatu konsep yang merujuk pada konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip”. Antara nilai dan prinsip tidaklah jauh-jauh dari kata kebenaran. Karenanya seseorang yang memiliki integritas pasti tidak lepas dari kejujuran dan keadilan.

“Integrity atau integritas adalah suatu sikap yang merujuk pada konsistensi antara tindakan dan nilai-nilai dan prinsip kebaikan serta ucapan. Berbicara tentang integritas berhubungan langsung dengan etika dimana integritas merupakan sebuah sikap jujur, dan adil dalam bertindak”. Sikap yang berlawanan dengan integritas adalah sikap munafik dan hipokrit (illegal). Dengan demikian seseorang yang mempunyai integritas jika perbuatan dan pengucapan katanya berjalan beriringan, dan tidak meninggalkan prinsip maupun keyakinan yang dipegangnya. (Mahardi, 2015)

Integritas berasal dari bahasa latin integer yang mengandung arti keseluruhan atau keutuhan. Sesuatu yang utuh, selaras baik apa yang ada di dalam maupun apa yang tampak dari luar. Integritas adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan dirinya sedemikian rupa saat kondisi tidak mengenakkan atau sebaliknya.integritas di demonstrasikan saat tidak ada orang yang mengawasi. Melakukan pekerjaan dengan excellent, memberikan yang terbaik bagi dirinya tanpa agenda tersembunyi. Integritas tidak ditunjukkan untuk mendapatkan penghargaan ataupun untuk kepentingan pencitraan. Tetapi murni ditunjukkan untuk memberikan kontribusi terbaik. (Wibowo, 2015)

Integritas memiliki arti bagaimana seseorang dalam mencerminkan dirinya didalam suatu kelompok yang dapat dilihat dari bagaimana sikap dan perbuatannya. Integritas di lihat dari kekonsistenan dalam pemilihan kata maupun prinsip yang diyakininya. Ada beberapa orang yang sering berkata manis namun tidak sesuai dengan keinginan dan pemikirannya, dengan kata lain munafik. Seseorang yang berintegritas tinggi akan berfikir

terlebih dahulu, mengola kata apa yang akan dilontarkannya kemudian mengucapkannya yang dimana antara perbuatan dan pengucapannya sesuai dengan prinsipnya. Integritas seseorang di uji dengan berbagai macam cobaan, diantaranya wanita, harta, uang, keluarga, jabatan, dan lain-lain. Integritas merupakan sebuah rasa sabar dan syukur. Orang yang berintegritas ketika mendapat ujian akan bersabar dan ketika menerima kebahagiaan akan bersyukur. (Juwianto, 2014)

Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014, yang dimaksud dengan aparatur sipil negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai aparatur sipil negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintah atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Menurut Pramukti dan Chahyaningsih (2016) “mengemukakan aparatur sipil negara (ASN) memiliki tugas yang cukup berat berdasarkan UUD 1945. aparatur sipil negara (ASN) memiliki tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan dan tugas pembangunan tertentu. Tugas pelayanan publik dilakukan dengan memberikan pelayanan barang, dan jasa/administrasi yang disediakan pegawai aparatur sipil negara (ASN). Tugas pemerintahan dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintah yang meliputi; pendayagunaan lembaga, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Sedangkan dalam rangka tugas pembangunan dilakukan dengan pembangunan bangsa (cultural and political development) serta dengan pembangunan ekonomi dan social (economic and social development) yang diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat(penerima layanan)”.

“Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara. Tugas ini telah digariskan dalam UUD 1945 alinea ke empat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Beberapa pakar berpendapat bahwa peranan pemerintah harus berfokus pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat(penerima layanan) selain pemberdayaan dan pembangunan”. (Massyat, 2017).

“Pelayanan publik pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat(penerima layanan) dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan dengan organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”. (Hardiyansyah, 2018).

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/ atau pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat(penerima layanan).Yang artinya konsep pelayanan public dapat berubah sesuai dengan perkembangan sosial-ekonomi, industrialisasi dan perubahan politik.

“Pelayanan publik yang diharapkan adalah pelayanan publik yang berkualitas dan professional. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan dengan memberi kemudahan sepanjang tidak melanggar peraturan perundangan yang berlaku.Pelayanan yang professional menuntut pelayanan yang baik, cepat, tepat dan tidak membedakan suku, golongan, ras, jauh dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme”. (Darwin, 2020).

Di Kabupaten Mamasa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering menjadi pusat perhatian masyarakat(penerima layanan) dari segi pelayanan publik. Hal ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh beberapa oknum tertentu yang melakukan pelanggaran mencemarkan nama baik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.

Adapun pelanggaran yang dilakukan oleh oknum tertentu ialah; pengurusan atau pembuatan surat-surat keterangan yang mempersulit masyarakat(penerima layanan) dengan melakukan langkah-langkah atau prosedur yang tidak jelas dan cenderung memusingkan, masyarakat(penerima layanan) sering mengeluh karena lamanya pemberian layanan yang membuat masyarakat(penerima layanan) harus menunggu lebih dari setengah hari, adanya diskriminasi yang menghambat pelayanan yang prima bagi masyarakat(penerima layanan) kalangan bawah, dan diskriminasi tata karma antara kalangan pejabat dan masyarakat(penerima layanan) biasa. Hanya karena kesalahan satu atau lebih oknum tertentu membuat integritas seorang aparatur sipil negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kab.Mamasa di pertanyakan.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, penulis mengambil judul Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa, untuk dapat mengetahui bagaimana integritas serta mengetahui faktor penghambat dan pendukung integritas aparatur sipil negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Mamasa,.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis riset menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2011), “metode riset kualitatif adalah metode riset yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk

meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil riset ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Tehnik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam riset ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. wawancara adalah teknik menganalisis data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden atau narasumber. Wawancara dilakukan secara bebas dan terpimpin yaitu dengan cara menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai pedoman akan tetapi pertanyaan yang diberikan harus bervariasi yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Observasi adalah teknik data yang dilakukan dengan cara yang ingin diteliti atau melalui eksperimen (percobaan). Cara efektif jika ingin menggunakan metode observasi adalah dengan melengkapinya dengan pengamatan dalam bentuk checklist sebagai instrumen. Observasi banyak digunakan dalam metode riset kualitatif. Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan secara langsung, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan riset. Teknik data dengan dokumentasi merupakan metode yang lebih mudah digunakan. Tehnik dokumentasi mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang sebelumnya sudah ada, sehingga memudahkan penulis untuk memperoleh catatan yang berhubungan dengan riset. Sehingga dalam meneliti hasil observasi atau wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen yang berkaitan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa**

Integritas aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan dapat dilihat dari sikap atau perilaku yang ditunjukkan oleh aparatur sipil negara (ASN) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat(penerima layanan). Sikap tersebut ialah sebagai berikut :

#### **1. Sikap Jujur, Tulus, dan Dapat Dipercaya**

Sikap jujur, tulus, dan dapat dipercaya merupakan suatu sikap yang dipertimbangkan dalam menilai integritas seseorang. Integritas seseorang dapat dilihat dari bagaimana cara mereka bekerja, dan berhadapan langsung dengan masalah. Masa lalu maupun masa kini, masyarakat(penerima layanan) selalu memberikan kepercayaan dan tanggung yang jawab yang besar kepada instansi

pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat(penerima layanan).

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas kepercayaan antara kedua belah pihak, baik itu aparatur sipil negara (ASN) dan masyarakat(penerima layanan) harus terjalin, sikap tulus dan jujur dari aparatur sipil negara (ASN) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mampu memberikan nilai tambah terhadap pandangan masyarakat(penerima layanan) akan pelayanan yang diterima dengan demikian pelayanan prima dapat terwujud.

Integritas aparatur sipil negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa sudah mencerminkan sikap jujur, tulus, dan dapat dipercaya. Meski dalam penerapan dan pelaksanaan hari-hari masih ada beberapa oknum yang tanpa sadar melakukan hal-hal yang tidak mencerminkan sikap tulus kepada masyarakat(penerima layanan). Contoh kecilnya, ketika dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, dimana ada masyarakat(penerima layanan) yang menghampirinya untuk bertanya dan kemudian tanpa sadar dibalas dengan suara meninggi, ataupun membentak, sehingga timbul perasaan tidak nyaman terhadap masyarakat(penerima layanan) tersebut.

Sikap yang ditunjukkan aparatur sipil negara (ASN) sangat mempengaruhi proses pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dengan jujur dan tulus dapat membuat masyarakat(penerima layanan) melakukan pengurusan dengan nyaman dan sabar menunggu antrian, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak menunjukkan sikap jujur, tulus dan tidak dapat dipercaya maka masyarakat(penerima layanan) akan melakukan pengurusan dengan tidak nyaman, dan proses pelayanan pun dapat terhambat.

## 2. Sikap Transparan dan Konsisten

Sikap transparan adalah buah kepercayaan. Seorang pengusaha tidak akan dapat memberikan posisi yang berisiko tinggi jika ia tak memiliki rasa percaya kepada pegawainya. Seorang pegawai yang baik atau kepercayaan akan melakukan apa yang dikatakan atau diperintahkan oleh atasannya begitupun sebaliknya pegawai harus mampu mempercayai atasannya agar ia mampu untuk mengikuti apa yang diperintahkan atasan kepadanya.

Integritas aparatur sipil negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa sudah mencerminkan sikap transparan dan konsisten. Sikap ini merupakan sasaran yang harus dilakukan oleh aparatur sipil negara (ASN) untuk memberikan kesan yang baik terhadap pelayanan yang diterima masyarakat(penerima layanan). Dengan demikian pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## 3. Sikap Bermartabat

Bermartabat adalah sikap control seseorang untuk menjaga nilai-nilai yang positif di dalam dirinya. Menjaga nilai-nilai dan menghargai diri sendiri sama dengan kita menjaga kehormatan dan nilai-nilai instansi tempat kita bekerja. Karena menjaga martabat tempat seseorang itu bekerja adalah tugas dan tanggung jawab seorang pegawai.

Seorang pegawai harus mampu menanggung resiko dari hasil pekerjaannya. Tindakan yang dilakukan seorang pegawai harus dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai positif dalam menjaga kehormatan tempatnya bekerja.

Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa, aparatur sipil negara (ASN) telah menunjukkan sikap bermartabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (penerima layanan). Penilaian pada sikap ini antara lain ialah bagaimana aparatur sipil negara (ASN) mampu dalam memberikan pelayanan dengan tetap terkontrol, baik itu perilaku maupun emosi, untuk tetap menjaga nama baik tempatnya bekerja. Namun tak dapat dipungkiri dalam pelaksanaannya sehari-hari ternyata masih ada beberapa oknum yang tidak begitu peduli dengan sikap ini, sehingga tanpa sadar melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan ketentuan pelayanan dan memberikan kesan yang tidak baik kepada masyarakat (penerima layanan).

#### 4. Sikap Objektif

Sikap objektif adalah sikap yang memberikan penilaian berdasarkan ukuran dan kriteria yang didukung oleh data dan fakta yang benar. Sikap objektif memungkinkan seseorang untuk bersikap adil karena melihat dan menilai seseorang atas dasar fakta. Seseorang yang menilai karena rasa suka tidak akan pernah merasa puas akan perilaku seseorang terhadapnya.

Pelayanan yang diberikan aparatur sipil negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa, telah menunjukkan sikap objektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (penerima layanan). Dalam penilaian sikap ini melihat kepada bagaimana masyarakat (penerima layanan) bersikap adil, dan kemampuan mengambil keputusan.

Integritas adalah diri seseorang itu sendiri, maksudnya hanya seseorang itu yang mampu mengatur integritasnya baik itu buruk maupun baik. Tidak ada yang mampu mempropokasi seseorang untuk mengubah dirinya kecuali itu adalah keinginannya sendiri untuk berubah. Integritas memberikan rasa tentram, nyaman, dan bahagia.

Pengaruh integritas yang dicerminkan melalui sikap yang ditunjukkan mempengaruhi bagaimana proses pelayanan prima yang diinginkan semua orang. Saat seorang aparatur mencerminkan sikap jujur, tulus dan dapat dipercaya, maka pelayanan akan dapat berjalan dengan baik, cepat dan tepat (Efektif dan Efisien). Begitupun jika seorang aparatur sipil negara (ASN)

mencerminkan sikap transparan dan konsisten dalam pelayanan maka, aparatur sipil negara (ASN) dapat terhindar dari pelayanan yang terkontaminasi KKN(korupsi, kolusi, dan nepotisme), sama halnya jika seorang aparatur mencerminkan sikap bermartabat maupun objektif dalam pelayanan maka masyarakat(penerima layanan) akan merasa lebih nyaman dalam melakukan pengurusan tanpa harus merasakan adanya diskriminasi di dalam pelayanan. Keempat sikap ini memiliki keterhubungan satu dengan yang lain, yang dimana apabila salah satu sikap dilanggar maka, integritas seorang aparatur dipertanyakan.



Gambar 1. Hubungan integritas terhadap pelayanan

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa

### 1. Faktor Positif

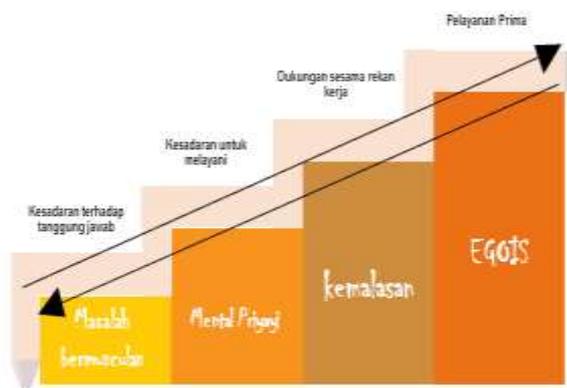
Faktor positif yang bersifat mendukung integritas seorang aparatur sipil negara (ASN), diantaranya berupa semangat yang diberikan sesama rekan kerja, adanya kesadaran berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat(penerima layanan).

Faktor lain yang mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas ialah adanya kesadaran terhadap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat(penerima layanan) yang ikhlas dan setulus hati. Kesadaran disini maksudnya bahwa aparatur sipil negara (ASN) memiliki suatu tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Disamping itu mempunyai fasilitas seperti computer dan alat percetakan memungkinkan pelayanan dapat tercapai sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat(penerima layanan).

## 2. Faktor Negatif

Faktor negatif yang menjadi penghambat pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa ialah; sikap egois dari diri masing-masing aparatur sipil negara (ASN). Sikap ini tanpa kita sadari sering kita tunjukkan kepada rekan kerja kita, dimana kita merasa lebih hebat dan menimbulkan kesalah pahaman antara satu dengan yang lain yang berdampak kepada masyarakat(penerima layanan). Hal ini memberikan kesan yang buruk terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Kegiatan pelayanan adalah kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain atau masyarakat(penerima layanan) sehingga sangat penting bagi aparatur sipil negara (ASN) untuk tetap menjaga sikap sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selain dari sikap egois yang ditunjukkan aparatur sipil negara (ASN) faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana. Seperti kurangnya alat-alat elektronik guna pelayanan, kondisi bangunan yang kurang strategis. Disamping itu juga daya kemampuan aparatur sipil negara (ASN) dalam mengoperasikan alat-alat elektronik terbilang masih kurang hingga pelayanan tidak dapat berjalan efektif.



Gambar 2. Faktor yang mempengaruhi integritas ASN dan dampaknya

Dari gambar diatas dapat disimpulkan tentang bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi integritas aparatur sipil negara (ASN) sangat berpengaruh, ketika faktor positif yang mempengaruhi maka akan berdampak pada pelayanan prima. Sebaliknya ketika yang memiliki pengaruh adalah faktor negatif maka yang akan timbul hanyalah kumpulan masalah, yang akan mempertanyakan integritas dan pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil riset dapat ditarik kesimpulan sebagai

berikut:

1. Integritas aparatur sipil negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan atan Sipil Kabupaten Mamasa Dalam Hal Pelayanan dinilai dari empat sikap yang ditunjukkan yaitu; Sikap jujur, tulus dan dapat dipercaya, sikap transparan dan konsisten, sikap bermartabat, dan sikap objektif. Dari ke empat sikap tersebut masih ada beberapa oknum aparatur yang mengabaikan dan menganggap enteng pelayanan publik, sehingga dapat di simpulkan bahwa aparatur sipil negara (ASN) di dinas kependudukan dan catatan sipil kurang berintegritas.
2. Faktor positif yang bersifat mendukung integritas seorang aparatur sipil negara (ASN), diantaranya berupa semangat yang diberikan sesama rekan kerja, adanya kesadaran berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat(penerima layanan) dan adanya kesadaran terhadap tanggung jawab.
3. Faktor negatif yang bersifat menghambat integritas aparatur sipil negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa, adalah rasa egois, yang ada pada setiap aparatur sipil, kurangnya sarana dan prasarana, dan kurangnya sumber daya aparatur yang terbilang kurang mampu dalam mengaplikasikan alat-alat elektronik pelayanan seperti computer, alat pencetakan KTP, dan lain-lain.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Darwin, Ernawati. (2020). Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario. Manado: Universitas Sam Ratulagi.
- Herdiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/5903/Integritas-adalah-Anda.html>. (n.d.). Retrieved 09 2021
- Juwianto, Joko. (2014). Penerima Layanan . Jakarta: Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat.
- Mahardi. (2015). Integritas Bangsa : Dulu, Kini dan Nanti. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Kompas Gramedia.
- Massyat, M. (2017). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju. Mitzal, 18-28.
- Pramukti, Angger Sigit dan Chahyanigsih, Melyani. (2016). Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur. Jakarta: Pustaka Yustisia.
- RB, K. P. (2014). Aparatur Sipil Negara . Jakarta : Kementerian PAN & RB.

Wibowo, Ary M . (2016). *Strength Integrity Purpose*. Jakarta: PT. Zayatuna  
Ufuk Abadi.