IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PASPOR SEBAGAI INSTRUMEN PENINGKATAN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KEIMIGRASIAN

Satria Akbar[1], Virra Wirdhiningsih[2], Hanifa Maulidia[3]
[1,2,3]Administrasi Keimigrasian, Imigrasi, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan
tugassatria.sa@gmail.com

ABSTRACT

Public service ethics constitute one of the fundamental elements in the delivery of quality public services. In the context of immigration services, passport issuance is a public service that directly interacts with the community and significantly influences public perceptions of government performance. Therefore, the implementation of public service ethics is essential to ensure that services are provided professionally, fairly, transparently, accountably, and in accordance with legal and ethical standards. This study aims to analyze the implementation of public service ethics in passport services and identify the challenges and optimization efforts in improving public trust and satisfaction with immigration services. This research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches. Data were collected through literature studies by examining laws and regulations, scientific journals, books, official reports, and other relevant sources related to public service ethics and immigration administration. The findings indicate that the implementation of public service ethics has been reflected through the application of professionalism, integrity, accountability, courtesy, responsiveness, and non-discriminatory treatment in passport services. The development of digital-based services has also contributed to enhancing service quality and public accessibility. However, several challenges remain, including high service demand, limitations in human resources, varying public expectations, communication barriers, and the need for continuous adaptation to technological changes. Therefore, strengthening ethical values, improving employee competence, optimizing supervision, and fostering a service-oriented organizational culture are necessary to improve service quality. The implementation of public service ethics is expected to strengthen public trust, increase community satisfaction, and support the realization of professional and citizen-centered immigration services.

Keywords: *Public Service Ethics, Passport Service, Immigration, Public Trust, Community Satisfaction*

ABSTRAK

Etika pelayanan publik merupakan salah satu unsur fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks pelayanan

keimigrasian, pelayanan penerbitan paspor merupakan bentuk pelayanan publik yang memiliki interaksi langsung dengan masyarakat dan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, implementasi etika pelayanan publik menjadi aspek penting untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara profesional, adil, transparan, akuntabel, serta sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi etika pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan paspor serta mengidentifikasi berbagai problematika dan upaya optimalisasi dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan keimigrasian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, buku, laporan resmi, dan sumber lain yang relevan dengan etika pelayanan publik dan keimigrasian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik telah diwujudkan melalui penerapan profesionalisme, integritas, akuntabilitas, kesopanan, responsivitas, serta pelayanan yang nondiskriminatif dalam proses penerbitan paspor. Perkembangan pelayanan berbasis digital juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan akses masyarakat. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala seperti tingginya volume pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, perbedaan karakteristik masyarakat, tantangan komunikasi pelayanan, serta tuntutan adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan nilai-nilai etika pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi pengawasan, dan pengembangan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan. Implementasi etika pelayanan publik yang efektif diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat kepuasan pengguna layanan, serta mendukung terwujudnya pelayanan keimigrasian yang profesional dan berorientasi pada masyarakat.

Kata kunci: Etika Pelayanan Publik, Pelayanan Paspor, Keimigrasian, Kepercayaan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam perkembangan administrasi publik modern, masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi juga pelayanan yang dilakukan secara profesional, berintegritas, transparan, dan berlandaskan etika pelayanan

yang baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek administratif dan teknis semata, melainkan juga oleh aspek moral dan etika yang menjadi landasan perilaku aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Joenoes, Pramono, & Haryanto, 2023).

Etika pelayanan publik merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika pelayanan publik mengatur bagaimana aparatur bersikap, berperilaku, berkomunikasi, dan mengambil keputusan dalam proses pelayanan sehingga pelayanan dapat diberikan secara adil, profesional, dan bertanggung jawab. Dalam konteks pelayanan publik, etika tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga berkaitan dengan komitmen moral aparatur untuk mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi maupun kelompok.

Pentingnya etika pelayanan publik semakin relevan di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Masyarakat saat ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pelayanan yang lambat, kurang ramah, diskriminatif, atau tidak responsif dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang dilakukan secara profesional, santun, responsif, dan berintegritas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperkuat legitimasi institusi pemerintah di mata public (Choirunnisa, Oktaviana, Ridlo, & Rohmah, 2023).

Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat adalah pelayanan penerbitan paspor. Paspor merupakan dokumen resmi negara yang berfungsi sebagai identitas dan dokumen perjalanan bagi warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri. Oleh karena itu, kualitas pelayanan penerbitan

paspor menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah permohonan paspor mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Meningkatnya kebutuhan perjalanan internasional untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, bisnis, ibadah, dan pariwisata menyebabkan volume pelayanan paspor semakin tinggi. Kondisi tersebut menuntut instansi keimigrasian untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas tanpa mengabaikan aspek etika pelayanan publik.

Berbagai inovasi telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor, salah satunya melalui digitalisasi pelayanan dengan aplikasi M-Paspor. Kehadiran layanan berbasis digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan, melakukan pendaftaran, memilih jadwal kedatangan, serta memperoleh informasi pelayanan secara lebih cepat. Namun demikian, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga ditentukan oleh kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat dalam proses pelayanan.

Dalam praktiknya, pelayanan paspor masih menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan implementasi etika pelayanan publik. Tingginya volume pemohon, keterbatasan sumber daya manusia, beragam karakteristik masyarakat, serta tekanan kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kualitas interaksi pelayanan. Dalam kondisi tertentu, situasi tersebut berpotensi menimbulkan keluhan masyarakat terkait sikap petugas, kualitas komunikasi pelayanan, maupun respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari perspektif administrasi publik, etika pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kepercayaan masyarakat merupakan modal sosial yang sangat penting bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat yang memiliki kepercayaan terhadap institusi pemerintah cenderung lebih patuh terhadap aturan dan lebih aktif berpartisipasi dalam mendukung

kebijakan pemerintah. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan masyarakat dapat berdampak pada menurunnya legitimasi institusi dan meningkatnya kritik terhadap pelayanan publik.

Selain kepercayaan, kepuasan masyarakat juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan yang dimiliki. Oleh karena itu, implementasi etika pelayanan publik harus menjadi bagian integral dalam setiap proses pelayanan guna memastikan bahwa masyarakat memperoleh pengalaman pelayanan yang positif (Jaury Douglas Pardomuan & Handoyo Prasetyo, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, implementasi etika pelayanan publik dalam pelayanan paspor menjadi isu yang penting untuk dikaji. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana etika pelayanan publik diterapkan dalam pelayanan paspor serta bagaimana implementasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan keimigrasian.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai regulasi yang berkaitan dengan pelayanan publik, keimigrasian, etika aparatur sipil negara, dan reformasi birokrasi. Sementara itu, pendekatan konseptual dilakukan dengan mengkaji teori etika pelayanan publik, administrasi publik, kualitas pelayanan, kepercayaan publik, dan kepuasan masyarakat.

Data penelitian berupa data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, buku, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan pelayanan paspor dan etika pelayanan publik. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui proses pengumpulan, pengelompokan, interpretasi, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh

pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi etika pelayanan publik dalam pelayanan paspor.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan penerbitan paspor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat interaksi yang tinggi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat. Sebagai dokumen resmi negara yang digunakan dalam perjalanan internasional, paspor memiliki fungsi strategis tidak hanya sebagai identitas warga negara di luar negeri, tetapi juga sebagai instrumen pengawasan lalu lintas orang antarnegara. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan paspor tidak hanya dituntut untuk memenuhi aspek administrasi dan hukum, tetapi juga harus memperhatikan aspek etika pelayanan publik guna menjamin terciptanya pelayanan yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan paspor telah mengalami berbagai perkembangan melalui penerapan sistem pelayanan berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transformasi pelayanan tersebut ditandai dengan penggunaan aplikasi M-Paspor yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran secara daring, memilih jadwal pelayanan, serta memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan secara lebih mudah. Digitalisasi pelayanan memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan dan mengurangi praktik antrean panjang yang sebelumnya sering terjadi dalam pelayanan konvensional (Rahayu & Dewi, 2013).

Selain pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi, implementasi etika pelayanan publik juga diwujudkan melalui penerapan standar pelayanan yang mengedepankan profesionalisme, kesopanan, akuntabilitas, integritas, dan sikap nondiskriminatif terhadap seluruh pemohon paspor. Dalam proses pelayanan, petugas diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, melayani masyarakat secara ramah, menghormati hak-hak pemohon, serta menjalankan tugas berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pelayanan yang berlandaskan etika menjadi

salah satu faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara institusi keimigrasian dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan paspor telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Masyarakat memperoleh kepastian mengenai prosedur pelayanan, biaya, serta jangka waktu penyelesaian paspor. Selain itu, tersedianya media pengaduan dan survei kepuasan masyarakat menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan (Yuyung Candra Yanvingsesa, 2023).

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi etika pelayanan publik dalam pelayanan paspor masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah tingginya jumlah permohonan paspor yang menyebabkan meningkatnya beban kerja petugas pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, khususnya pada periode pelayanan dengan tingkat kunjungan yang tinggi.

Selain itu, perkembangan teknologi yang menjadi bagian dari transformasi pelayanan juga menghadirkan tantangan baru. Tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Sebagian pemohon masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan aplikasi pelayanan sehingga membutuhkan bantuan dan pendampingan dari petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya memerlukan inovasi teknologi, tetapi juga kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang komunikatif dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan paspor tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, sikap petugas, kemampuan memberikan solusi, serta perlakuan yang adil kepada seluruh pemohon. Dalam konteks ini, etika pelayanan publik menjadi faktor yang memiliki

peranan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi keimigrasian.

Temuan penelitian lainnya menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian cenderung meningkat ketika pelayanan diberikan secara transparan, profesional, dan responsif. Sebaliknya, pelayanan yang tidak komunikatif, kurang responsif, atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang dapat mempengaruhi citra institusi. Oleh karena itu, implementasi etika pelayanan publik menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan kualitas pelayanan paspor dan reformasi birokrasi di lingkungan keimigrasian.

1. Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Keimigrasian

Etika pelayanan publik merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam administrasi publik modern, etika pelayanan tidak lagi dipandang sebagai pelengkap dalam penyelenggaraan pelayanan, melainkan sebagai fondasi utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, implementasi etika pelayanan publik dalam pelayanan paspor menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan keimigrasian.

Dalam konteks pelayanan paspor, etika pelayanan publik diwujudkan melalui sikap profesional, jujur, bertanggung jawab, sopan, dan menghormati hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan tanpa diskriminasi serta mengedepankan prinsip keadilan bagi seluruh pemohon paspor. Hal tersebut sejalan dengan prinsip dasar pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani secara optimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Iqbal & Lubis, 2024).

Implementasi etika pelayanan publik juga dapat dilihat dari aspek komunikasi pelayanan. Komunikasi merupakan unsur penting dalam

proses pelayanan karena menjadi sarana interaksi antara petugas dan masyarakat. Dalam pelayanan paspor, petugas tidak hanya bertugas memeriksa dokumen dan memproses permohonan, tetapi juga memberikan informasi, penjelasan, dan solusi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara santun, jelas, dan mudah dipahami menjadi bagian dari implementasi etika pelayanan yang sangat menentukan kualitas pelayanan.

Selain itu, implementasi etika pelayanan publik juga tercermin dalam penerapan prinsip integritas dan akuntabilitas. Integritas mengharuskan aparatur menjalankan tugas secara jujur dan bebas dari penyalahgunaan kewenangan. Sementara itu, akuntabilitas mengharuskan setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum. Dalam pelayanan paspor, kedua prinsip tersebut memiliki peranan penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi keimigrasian.

Transformasi digital dalam pelayanan paspor juga memberikan dimensi baru dalam implementasi etika pelayanan publik. Kehadiran aplikasi M-Paspor dan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi tidak menghilangkan pentingnya etika pelayanan, melainkan menuntut aparatur untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Masyarakat tidak hanya membutuhkan kemudahan akses pelayanan, tetapi juga membutuhkan pendampingan dan bantuan ketika mengalami kendala dalam menggunakan layanan digital (Goei, 2021).

Lebih lanjut, implementasi etika pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan pembangunan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik merupakan modal sosial yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat akan memberikan kepercayaan kepada institusi yang mampu memberikan pelayanan secara profesional, transparan, dan berintegritas. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai etika berpotensi menurunkan kepercayaan

masyarakat dan menciptakan persepsi negatif terhadap institusi pemerintah.

Dalam perspektif pelayanan publik, etika pelayanan juga berperan dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan. Sikap petugas yang ramah, kemampuan memberikan solusi, dan perlakuan yang adil sering kali menjadi faktor yang lebih berkesan bagi masyarakat dibandingkan aspek administratif semata. Oleh karena itu, implementasi etika pelayanan publik harus menjadi bagian dari budaya organisasi yang diterapkan secara konsisten dalam setiap proses pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa implementasi etika pelayanan publik dalam pelayanan paspor memiliki peranan strategis dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Etika pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman perilaku aparatur, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik keimigrasian.

2. Problematika Dan Upaya Optimalisasi Implementasi Etika Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Keimigrasian

Meskipun implementasi etika pelayanan publik telah menjadi bagian dari penyelenggaraan pelayanan paspor, dalam praktiknya masih terdapat berbagai problematika yang mempengaruhi efektivitas penerapannya. Problematika tersebut muncul akibat adanya dinamika pelayanan publik yang semakin kompleks serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Salah satu problematika utama adalah tingginya volume pelayanan yang harus ditangani oleh petugas dalam waktu yang relatif terbatas. Meningkatnya jumlah permohonan paspor menyebabkan beban kerja aparatur menjadi lebih tinggi. Dalam kondisi tertentu, tekanan kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kualitas interaksi antara petugas dan

masyarakat. Aparatur yang menghadapi tekanan kerja berlebih berpotensi mengalami kelelahan kerja (burnout) yang pada akhirnya dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan (María Luisa Saavedra García, 2012).

Selain itu, keberagaman karakteristik masyarakat juga menjadi tantangan dalam implementasi etika pelayanan publik. Setiap pemohon memiliki latar belakang pendidikan, sosial, ekonomi, dan budaya yang berbeda. Perbedaan tersebut menyebabkan adanya variasi dalam pemahaman terhadap prosedur pelayanan maupun ekspektasi terhadap kualitas layanan. Aparatur pelayanan dituntut untuk mampu menyesuaikan pola komunikasi dan pendekatan pelayanan agar dapat melayani seluruh masyarakat secara efektif dan berkeadilan.

Perkembangan teknologi informasi juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan memang memberikan berbagai kemudahan, namun tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam mengakses layanan digital. Kondisi tersebut menuntut aparatur untuk tidak hanya memahami sistem teknologi yang digunakan, tetapi juga memiliki kemampuan untuk memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan.

Problematika lain yang perlu diperhatikan adalah masih adanya persepsi masyarakat yang mengaitkan kualitas pelayanan dengan kecepatan pelayanan semata. Padahal dalam praktiknya, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan, tetapi juga oleh aspek keadilan, kepastian hukum, profesionalisme, dan etika pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai standar pelayanan yang berlaku sehingga tercipta hubungan yang lebih harmonis antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan.

Untuk mengatasi berbagai problematika tersebut, diperlukan upaya optimalisasi implementasi etika pelayanan publik secara berkelanjutan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan yang berfokus pada etika pelayanan, komunikasi publik, pelayanan prima, serta penguatan integritas. Pelatihan

tersebut penting untuk memastikan bahwa aparatur memiliki kemampuan yang memadai dalam menghadapi dinamika pelayanan yang terus berkembang.

Selain itu, penguatan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan juga menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi etika pelayanan publik. Budaya organisasi yang menempatkan masyarakat sebagai fokus utama pelayanan akan mendorong aparatur untuk memberikan pelayanan secara profesional dan bertanggung jawab. Penguatan budaya pelayanan dapat dilakukan melalui keteladanan pimpinan, evaluasi kinerja yang berkelanjutan, serta pemberian penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

Optimalisasi pengawasan internal juga perlu dilakukan guna memastikan bahwa nilai-nilai etika pelayanan diterapkan secara konsisten. Pengawasan yang efektif tidak hanya bertujuan untuk mendeteksi pelanggaran, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen pembinaan dan perbaikan kualitas pelayanan. Selain itu, pemanfaatan survei kepuasan masyarakat dan mekanisme pengaduan publik dapat menjadi sarana evaluasi yang efektif dalam mengukur kualitas implementasi etika pelayanan.

Dengan berbagai upaya tersebut, implementasi etika pelayanan publik diharapkan dapat berjalan lebih optimal sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan keimigrasian. Keberhasilan implementasi etika pelayanan tidak hanya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan paspor, tetapi juga akan memperkuat citra institusi keimigrasian sebagai organisasi publik yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

D. Kesimpulan

Penyelenggaraan pelayanan paspor memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung terciptanya pelayanan keimigrasian yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penerapan etika pelayanan publik tercermin melalui sikap profesionalisme, integritas, akuntabilitas, responsivitas, kesopanan, serta perlakuan yang adil dan nondiskriminatif dalam setiap

proses pelayanan. Selain itu, berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi, seperti digitalisasi layanan dan penggunaan aplikasi M-Paspor, turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan akses, transparansi informasi, dan efisiensi proses pelayanan kepada masyarakat. Implementasi nilai-nilai etika tersebut tidak hanya menjadi pedoman perilaku aparatur dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi keimigrasian.

Namun demikian, implementasi etika pelayanan publik dalam pelayanan paspor masih menghadapi berbagai tantangan yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan. Tingginya volume permohonan paspor, keterbatasan sumber daya manusia, beragam karakteristik masyarakat, perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat, serta tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan etika pelayanan. Selain itu, tekanan kerja yang tinggi dan kebutuhan untuk terus beradaptasi terhadap sistem pelayanan berbasis digital juga menjadi tantangan bagi aparatur dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi yang dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan, optimalisasi pengawasan internal, serta pemanfaatan mekanisme evaluasi pelayanan berbasis kepuasan masyarakat. Penguatan etika pelayanan publik harus dipandang sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian secara menyeluruh, bukan hanya sebagai kewajiban administratif semata. Dengan implementasi etika pelayanan yang konsisten, pelayanan paspor diharapkan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik, meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi keimigrasian, serta mendukung terwujudnya birokrasi yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

Bovaird, T., & Loeffler, E. (2016). Public management and governance (3rd ed.). Routledge.

Bowen, G. A. (2017). Document analysis as a qualitative research method. Qualitative Research Journal, 9(2), 27–40.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). Sage Publications.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2019). The new public service: Serving, not steering (Updated ed.). Routledge.

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5(1), 1–4.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Grugel, J., & Piper, N. (2019). Critical perspectives on global governance: Rights and regulation in governing regimes. Routledge.

Guest, G., Namey, E., & Mitchell, M. (2020). Collecting qualitative data: A field manual for applied research. Sage Publications.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2021). Pedoman pelayanan publik berbasis HAM. Kemenkumham RI.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2022). Laporan kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi. Kemenkumham RI.

Kementerian Hukum dan HAM RI. (2021). Pedoman Pelayanan Publik Berbasis HAM. Jakarta.

Kementerian Hukum dan HAM RI. (2022). Pedoman pelayanan publik berbasis HAM. Jakarta: Kemenkumham.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Marketing management (16th ed.). Pearson.

Lestari, D. (2021). Pelayanan publik berbasis HAM. Jurnal Administrasi Negara, 12(2), 101–115.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2018). Naturalistic inquiry. Sage Publications.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). Services marketing: People, technology, strategy (9th ed.). World Scientific.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.

Mulyawan, B., & Putra, M. R. (2023). Optimizing Passport Services Socialization At Immigration Office Class I Bandung Using Fishbone Method For Enhanced Effectiveness: Optimisasi

Sosialisasi Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dengan Metode Fishbone Untuk Meningkatkan Efektivitas. Jurnal Abdimas Imigrasi, 4(1), 25-32.

Nugroho, R. (2022). Reformasi birokrasi dan kepuasan masyarakat. Jurnal Kebijakan Publik, 14(1), 55–67.

OECD. (2020). Innovative citizen participation and new democratic institutions: Catching the deliberative wave. OECD Publishing.

Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR). (2018). Human rights and public service delivery. United Nations.

Osborne, S. P. (2020). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society. Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Pratama, A., & Santoso, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 123–135.

Rahman, F. (2019). Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik. Jurnal Ilmu Administrasi, 16(1), 45–56

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). Service management: Mewujudkan layanan prima. Andi.

Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, quality & satisfaction (Edisi 4). Andi.

UNDP. (2020). Human rights-based approach to public service delivery. United Nations Development Programme.

United Nations. (2018). Human rights-based approach to public services. United Nations Publications.

Widodo, J. (2020). Kualitas pelayanan publik di Indonesia. Jurnal Administrasi, 8(1), 1–10.

World Bank. (2018). Improving public sector performance through innovation and inter-agency coordination. World Bank Publications.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill.