

MEMBANGUN LAYANAN IMIGRASI YANG BERINTEGRITAS: ANALISIS LITERATUR TENTANG ETIKA PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT

*BUILDING IMMIGRATION SERVICES WITH INTEGRITY: AN ANALYSIS OF THE
LITERATURE ON PUBLIC SERVICE ETHICS AND PUBLIC SATISFACTION*

<https://10.0.205.137/jaid.v5i2.708>

Submitted: 06-11-2025 Reviewed: 21-10-2025 Published: 25-11-2025

M. Ilham Yahya

ilhamyahya396@gmail.com

Politeknik Pengayoman Indonesia

Agung Sulisty Purnomo

theagungpurnomofitsystem@gmail.com

Politeknik Pengayoman Indonesia

Hanifa Maulidia

hanifa_maulidia@ymail.com

Politeknik Pengayoman Indonesia

Abstract. *Public service ethics plays an important role in improving the quality of immigration services in Indonesia. This study aims to analyze the relationship between the application of service ethics and the level of satisfaction of immigration service applicants. Using a literature study method with a qualitative approach, data was collected from various scientific sources. The results of the analysis show that each of the principles of fairness, transparency, accountability, and empathy contribute significantly to increasing public satisfaction. Although technology based innovations have been implemented, the ethical behaviour of employees remains a key factor in shaping the service experience. The main barriers to ethics implementation include rigid bureaucratic culture and weak public oversight. Therefore, strengthening regulations, ethics based training and community engagement are important strategies in building immigration services with integrity.*

Keywords: *Public Service Ethics, Applicant Satisfaction, Immigration Services, Bureaucratic Reform, Good Governance*

Abstrak. Etika pelayanan publik memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan imigrasi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan etika pelayanan dan tingkat kepuasan pemohon layanan imigrasi. Menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan dari berbagai sumber ilmiah. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan empati berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Meskipun inovasi berbasis teknologi telah diterapkan, perilaku etis pegawai tetap menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman layanan. Hambatan utama dalam implementasi etika diantaranya budaya birokrasi yang kaku dan lemahnya pengawasan publik. Oleh karena itu, penguatan regulasi, pelatihan berbasis etika, dan pelibatan masyarakat menjadi strategi penting dalam membangun layanan imigrasi yang berintegritas.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, Kepuasan Pemohon, Layanan Keimigrasian, Reformasi Birokrasi, Good Governance

1. INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan cara negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negaranya. Di antara banyaknya bentuk pelayanan publik di Indonesia, pelayanan keimigrasian merupakan bentuk pelayanan yang menempati posisi strategis, tidak hanya dikarenakan berkaitan langsung dengan mobilitas warga



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

negara, melainkan juga karena menjadi representasi dari kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan responsif. Dalam konteks ini, pelayanan keimigrasian menjadi perhatian khusus dalam implementasi etika pelayanan publik yang menekankan pada integritas, keadilan, dan akuntabilitas.

Dalam perkembangan pelayanan publik di Indonesia, reformasi birokrasi telah mendorong perubahan ke arah penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan etika. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa setiap penyelenggaraan layanan publik untuk mengutamakan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Meski demikian, dalam bagian operasional, pelayanan publik termasuk di sektor keimigrasian, masih sering mengalami keluhan terkait dengan lambatnya proses, kurangnya transparansi informasi, hingga adanya diskriminasi yang dilakukan oleh petugas.

Dendhardt dalam (Keban & T, 2008), mendefinisikan etika pelayanan publik mencakup profesionalisme, penghormatan terhadap hak-hak masyarakat, dan penerapan prinsip keadilan dalam setiap tindakan administratif. Dalam konteks keimigrasian, penerapan etika tersebut menjadi hal yang sangat krusial, hal ini dikarenakan pelayanan paspor, visa, dan perizinan lainnya, langsung berhubungan dengan masyarakat. Ketika etika dilanggar, maka dampak yang ditimbulkan tidak hanya merugikan pemohon layanan, namun juga dapat melemahkan legalitas lembaga negara.

Beberapa studi mengungkapkan, bahwa kualitas etika pelayanan imigrasi di Indonesia masih menghadapi tantangan serius. Penelitian yang dilakukan oleh (Firdaus et al., 2023) di Kantor Imigrasi Soekarno Hatta, yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa ($R^2 = 0,882$), responden tetap mengeluhkan aspek perilaku petugas yang kurang ramah dan transparan. Hal ini menunjukkan bahwasanya implementasi dari etika di Kantor Imigrasi Soekarno Hatta belum optimal.

Selain itu, dalam studi perbandingan antara Indonesia dan China yang dilakukan oleh (Zulyadi et al., 2021), menemukan bahwa dimensi etis seperti keadilan perlakuan, keterbukaan informasi, dan kepekaan budaya, secara signifikan dapat meningkatkan persepsi profesionalisme layanan. Hasil dari penelitian ini menguatkan bahwa pelayanan imigrasi tidak hanya semata-mata bergantung pada infrastruktur atau sistem teknologi, namun juga sangat bergantung pada nilai-nilai etika yang diterapkan oleh petugas kepada pemohon dalam proses layanan keimigrasian.

Reformasi layanan dengan berbasis teknologi, seperti implementasi aplikasi M-Paspor dan layanan *Eazy Passport* yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, memang menunjukkan kemajuan dari sisi efisiensi layanan. Namun, teknologi hanya mempercepat proses, bukan serta-merta dapat memperbaiki nilai etis antara petugas dan pemohon dalam proses layanan. Sejumlah keluhan terkait dengan jaringan yang buruk, ketidakjelasan prosedur online, dan minimnya dukungan dari petugas menunjukkan bahwa adanya penerapan etika dalam proses layanan tidak dapat digantikan.

Dalam Perspektif tata kelola (*governance*), pelayanan publik berbasis etika, dipandang sebagai bagian dari upaya dalam membangun kepercayaan publik (*public trust*). Menurut Muhaimin et al. (2023), etika pemerintahan yang kuat dapat menjadi fondasi dalam pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Ketidakadilan, korupsi kecil (*petty corruption*), dan diskriminasi dalam pelayanan keimigrasian dapat mengurangi kepercayaan publik dalam jangka panjang, yang pada akhirnya akan berdampak negatif pada stabilitas sosial-politik.

Oleh karena itu, integrasi nilai-nilai etika dalam pelayanan keimigrasian, harus dilakukan secara sistematis, bukan hanya sekedar berdasarkan regulasi formal. Perlu adanya pendekatan strategis, seperti pelatihan etika berkelanjutan, penguatan sistem pengaduan masyarakat yang aman dan transparan, serta penanaman budaya organisasi yang menekankan pelayanan dengan memperhatikan nilai-nilai atau etika pelayanan. Pendekatan ini penting untuk dapat membentuk petugas imigrasi yang tidak hanya patuh secara administratif, namun juga memiliki integritas secara moral dalam melakukan pelayanan.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur (*literature review*) dengan metode kualitatif. Data dikumpulkan dari sumber sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, buku, dan hasil penelitian terdahulu. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis tematik, yaitu mengidentifikasi dan mensintesis tema-tema utama terkait dengan penerapan etika pelayanan publik dan kepuasan pemohon dalam layanan keimigrasian. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pola hubungan etika pelayanan dengan pengalaman pemohon dalam konteks layanan keimigrasian di Indonesia.

3. RESEARCH

3.1. Praktik Etika dalam Pelayanan Imigrasi di Indonesia

Layanan keimigrasian adalah salah satu bentuk pelayanan publik, yang merupakan bentuk konkret kehadiran negara dalam kehidupan warga negara. Melalui pelayanan keimigrasian ini, masyarakat dapat menilai sejauh mana pemerintah mampu memenuhi hak-hak dasar dengan menggunakan prinsip keadilan, efisiensi, dan kesetaraan. Oleh karena itu, dalam layanan keimigrasian, etika pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting. Etika pelayanan menjadi sebuah instrumen utama dalam membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintah (Muhaimin et al., 2023).

Di Indonesia, pelayanan keimigrasian mengalami berbagai transformasi dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh tuntutan reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi yang mempengaruhi pelayanan. Namun, reformasi prosedural ini belum sepenuhnya diimbangi dengan penerapan nilai-nilai etika yang dilakukan oleh petugas. Firdaus et al. (2023), menekankan bahwa walaupun terdapat perbaikan dalam sistem pelayanan di Kantor Imigrasi, aspek perilaku petugas masih menjadi sumber ketidakpuasan pemohon. Etika pelayanan publik mencakup nilai-nilai integritas, keadilan, transparansi, akuntabilitas dan empati. Dalam layanan keimigrasian, penerapan nilai-nilai etika ini terlihat dari sikap menghormati, memberikan informasi yang jelas, memperlakukan pemohon dengan setara, dan menjaga kerahasiaan pribadi.

Beberapa studi kasus di berbagai kantor imigrasi, menunjukkan kesenjangan antara prinsip etika normatif dan implementasi praktisnya. Firdaus et al. (2023), menemukan bahwa di Kantor Imigrasi Soekarno Hatta, walaupun tingkat kepuasan pengguna jasa cukup tinggi secara statistik, keluhan mengenai ketidakramahan petugas dan kurangnya keterbukaan informasi tetap muncul. Hal ini menandakan bahwa pencapaian standar administratif belum tentu sejalan dengan penerapan nilai-nilai etika dalam pelayanan sehari-hari.

Di sisi lain, upaya perbaikan telah dilakukan melalui reformasi pelayanan berbasis teknologi, seperti peluncuran aplikasi M-Paspor dan sistem *Eazy Passport*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kontak tatap muka

yang berpotensi menimbulkan praktik diskriminatif atau koruptif, serta memperjelas prosedur pelayanan. Namun demikian, teknologi hanya efektif bila diiringi dengan perilaku etis petugas yang diimplementasikan dalam proses layanan (Prameswari, 2022). Tanpa adanya etika pelayanan yang baik, maka digitalisasi dapat menciptakan ketimpangan baru, misalnya dalam bentuk minimnya bantuan bagi pemohon yang kurang melek akan teknologi.

Dalam konteks teori pelayanan publik, pelayanan yang beretika dipandang sebagai upaya memenuhi hak-hak dasar warga negara dengan memperkuat legitimasi pemerintahan (Muhaimin et al., 2023). Hal ini berarti, bahwa pelayanan imigrasi tidak hanya cepat, namun juga memperhatikan keadilan, empati, dan akuntabilitas yang akan lebih mampu untuk membangun kepercayaan publik dalam jangka panjang. Namun, permasalahan dan keluhan mengenai lambannya penyelesaian layanan dan sikap petugas, masih ditemui di berbagai kantor imigrasi di Indonesia.

3.2. Hubungan antara Etika Pelayanan dan Kepuasan Pemohon

Kajian literatur menunjukkan bahwasanya terdapat korelasi yang kuat antara penerapan etika pelayanan dengan tingkat kepuasan pemohon. Studi yang dilakukan oleh (Ledya Diaz et al., 2023), menunjukkan bahwa etika pelayanan publik berkontribusi sebesar 78% terhadap kepuasan masyarakat. dalam kasus layanan keimigrasian, menghargai, kejelasan informasi prosedur, serta kesopanan komunikasi menjadi faktor-faktor kunci yang membentuk persepsi positif pemohon terhadap layanan yang mereka terima.

Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Pardi (2017) di Kantor Imigrasi Pontianak, yang menunjukkan bahwa meskipun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tergolong baik, aspek kecepatan dan keterbukaan dalam pelayanan tetap menjadi sebuah catatan. Hal ini berarti, bahwa keberhasilan teknis tidak akan sepenuhnya bermakna jika tidak disertai dengan perlakuan yang adil dan komunikatif terhadap pemohon sebagai pengguna layanan.

Selain itu, adanya implementasi mengenai prinsip-prinsip etika pelayanan juga berperan penting dalam mencegah praktik-praktik maladministrasi yang dapat menurunkan kualitas pelayanan. Pelanggaran terhadap etika pelayanan kerap membuka bagi penyimpangan seperti pungutan liar, diskriminasi, dan ketidakpastian prosedur (Irwanto, 2015). Dalam pelayanan keimigrasian, hal ini dapat berakibat fatal, misalnya berupa keterlambatan penerbitan dokumen perjalanan yang dapat merugikan hak-hak mobilitas warga.

Dalam upaya peningkatan etika dan kualitas layanan publik, terutama dalam bidang keimigrasian, konsep akuntabilitas dengan berbasis nilai etika menjadi sangat penting. Dalam penelitian Briando et al. (2018), mengembangkan konsep akuntabilitas kinerja instansi keimigrasian dengan berbasis nilai SMILE. SMILE merupakan akronim dari Simpatik, Mumpuni, Integritas, Lugas, dan Empati. Pendekatan ini lebih menekankan bahwa akuntabilitas bukan hanya sekedar pelaporan administratif, namun juga melibatkan moral dan spiritual guna membentuk kesadaran diri dari petugas dalam menjalankan tugasnya. Sehingga dengan adanya penerapan ini, kepuasan pemohon akan tercapai.

Di sisi lain, terdapat juga pendekatan etika profetik yang dikenalkan oleh Briando & Purnomo (2019) sebagai kerangka moral dalam pelayanan publik. Etika profetik ini berlandaskan pada prinsip humanisasi, liberasi, dan transendensi, yang bertujuan untuk menerapkan nilai-nilai etika dalam proses layanan. Dalam konteks layanan keimigrasian, penerapan etika profetik berarti menepatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian yang bukan semata-mata administratif,

namun juga sebagai amanah moral yang harus dipertanggungjawabkan. Dengan penerapan pendekatan etika profetik ini, maka kepuasan akan pelayanan dapat tercapai.

3.3. Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan Etika Pelayanan

Meskipun implementasi etika pelayanan dalam bidang keimigrasian diakui, berbagai tantangan masih menghambat dalam implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah budaya birokrasi yang masih hierarkis dan orientasi pada formalitas ketimbang pelayanan yang berbasis nilai. (Timbuleng et al., 2023), mencatat bahwa dalam banyak organisasi publik di Indonesia, kesadaran akan hak-hal pengguna layanan masih rendah. Hal ini membuat dimensi empati dan keterbukaan sering kali terpinggirkan dalam praktik harian.

Faktor lain adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari sisi jumlah ataupun dari sisi kompetensi petugas. Studi yang dilakukan oleh (Tawai et al., 2019), di Bandar Lampung menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan komunikasi publik dan etika pelayanan bagi petugas imigrasi berkontribusi terhadap rendahnya kualitas interaksi yang dilakukan antara petugas dan masyarakat. Padahal, kompetensi etis dan interpersonal seharusnya menjadi bagian integral dari standar profesionalisme petugas layanan publik.

Selain itu, penolakan terhadap perubahan juga menjadi hambatan serius. Banyak aparat pelayanan publik yang masih menganggap pelaksanaan etika hanya sebagai beban administratif tambahan, bukan sebagai bagian dari identitas profesional. Persepsi ini menghambat implementasi nilai-nilai etika dalam budaya organisasi serta memperlambat reformasi pelayanan dengan berbasis etika pelayanan publik.

3.4. Peluang dan Strategi Penguatan Etika Pelayanan

Meskipun dalam implementasinya terdapat banyak hambatan dan tantangan, peluang besar untuk dapat memperkuat etika pelayanan tetap terbuka lebar. Salah satu strategi utama adalah dengan menempatkan nilai etika pelayanan sebagai bagian dari sistem *reward and punishment*. Petugas yang menunjukkan integritas, transparansi, dan kepedulian terhadap pemohon, perlu diapresiasi secara formal dalam mekanisme penilaian kinerja.

Selain itu, perlu dilakukannya penyusunan kode etik pelayanan imigrasi yang lebih spesifik dan operasional. Tidak cukup hanya mengandalkan regulasi umum, melainkan harus ada pedoman yang memuat standar spesifik dalam konteks pelayanan imigrasi. Pelatihan berkelanjutan yang berbasis pada kasus nyata (*case based learning*) juga harus rutin dilakukan untuk membangun sensitivitas moral petugas dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan.

Strategi lain yang penting adalah dengan memperkuat partisipasi publik dalam pengawasan layanan. Dengan membuka kanal pengaduan yang transparan dan aman, masyarakat dapat lebih aktif untuk berkontribusi dalam menjaga akuntabilitas etika layanan. Kepercayaan masyarakat hanya dapat tumbuh apabila mekanisme pengawasan publik difungsikan secara efektif (Muhaimin et al., 2023).

Strategi-strategi tersebut hanya dapat berhasil jika didukung oleh komitmen politik yang kuat. Pemerintah harus menempatkan kualitas etika pelayanan publik sebagai indikator utama dalam evaluasi kinerja lembaga publik, bukan hanya sebagai capaian administratif. Dengan demikian, perubahan menuju pelayanan imigrasi yang berlandaskan prinsip-prinsip etika pelayanan dapat diwujudkan secara berkelanjutan.

Dalam konteks globalisasi dan meningkatnya mobilitas manusia dalam lintas negara, penting bagi Indonesia untuk menunjukkan kualitas pelayanan imigrasi yang tidak hanya efisien, tetapi juga bermartabat. Dengan membangun layanan

keimigrasian yang beretika, Indonesia dapat memperkuat posisinya sebagai negara yang menghormati hak asasi manusia dan menjunjung tinggi nilai demokrasi.

4. CONCLUSION

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pemohon layanan imigrasi di Indonesia. Etika pelayanan publik, yang meliputi integritas, keadilan, akuntabilitas, transparansi, dan empati, menjadi faktor penentu, yang tidak hanya terhadap kualitas teknis pelayanan, namun juga terhadap persepsi keadilan dan sikap menghargai hak-hak pemohon. Meskipun berbagai inovasi teknologi telah diterapkan, seperti dengan adanya sistem aplikasi M-Paspor dan *Eazy Passport*, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensi, namun juga dari kualitas interaksi terhadap pemohon dengan dasar prinsip-prinsip etika pelayanan publik.

Namun demikian, tantangan dalam implementasi etika pelayanan masih cukup besar. Budaya birokrasi yang hierarkis, penolakan terhadap perubahan, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta lemahnya pengawasan publik menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan imigrasi yang beretika. Oleh karena itu, perlu adanya upaya sistematis untuk memperkuat penerapan nilai-nilai etika dalam seluruh aspek pelayanan keimigrasian, baik dari aspek regulasi, penguatan budaya organisasi, maupun keterlibatan masyarakat secara aktif dalam pengawasan pelayanan publik.

Kajian ini menunjukkan bahwa membangun layanan imigrasi yang beretika, bukan hanya memenuhi tuntutan administratif, melainkan merupakan bagian dari upaya memperkuat demokrasi, menghargai atas hak asasi manusia, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan demikian, penguatan etika pelayanan harus menjadi prioritas strategis dalam reformasi pelayanan publik, khususnya pada sektor keimigrasian.

4.2. Saran

Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan berbasis etika, beberapa saran strategis yang dapat dilakukan, diantaranya:

1. Penyusunan dan implementasi kode etik pelayanan imigrasi
Perlu adanya penyusunan kode etik khusus dalam layanan imigrasi yang mencakup standar perilaku operasional dengan indikator yang jelas dan terukur. Kode etik ini harus menjadi rujukan utama dalam penilaian kinerja pegawai.
2. Pelatihan etika dan pengembangan kompetensi interpersonal
Adanya program pelatihan berkelanjutan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, namun juga pada aspek etika, komunikasi publik, dan empati sosial bagi seluruh pegawai.
3. Pemberlakuan sistem *reward and punishment*
Petugas yang menunjukkan perilaku pelayanan yang berintegritas dan berempati harus diberikan apresiasi dalam bentuk penghargaan atau insentif. Sebaliknya, pelanggaran atas prinsip etika harus ditindak tegas dengan mekanisme yang transparan.
4. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan
Saluran pengaduan harus diperkuat, mudah diakses, dan dikelola dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Adanya partisipasi masyarakat secara aktif dalam mengevaluasi pelayanan menjadi kunci untuk memastikan kontrol sosial terhadap perilaku petugas

5. Komitmen kepemimpinan dalam menerapkan nilai etik
Pemimpin unit pelayanan harus menjadi teladan dalam penerapan etika pelayanan. Komitmen etis dari pimpinan akan menciptakan budaya organisasi yang lebih inklusif, adil, dan berorientasi pada pelayanan publik yang bermartabat.

REFERENSI

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Briando, B., Akbar, R. S., & Purnomo, A. S. (2018). Akuntabilitas Kinerja Instansi Keimigrasian Berbasis SMILE . *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 1.

Briando, B., & Purnomo, A. S. (2019). Etika Profetik Bagi Pengelola Keuangan Negara. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 10(2).
<https://doi.org/10.18202/jamal.2019.08.10020>

Firdaus, A., Milisani, M., Jusdienar, A. L., Budiraharjo, J., & Yulia. (2023). *Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta*.

Irwanto. (2015). *Etika Aparatur Pelayanan Publik “Tinjauan Atas UU Aparatur Sipil Negara”* (Vol. 5, Issue 2). www.jurnal.unitri.ac.id

Keban, & T, Y. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Gava Media.

Ledy Diaz, A. N., Anik Prabawati, N. P., & Dharmanu Yudartha, I. putu. (2023). *Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pau Kabupaten Manggarai*.

Muhaimin, H., Ichwan, W., Basith, R. A., & Veryanto, D. R. (2023). Etika Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kepercayaan Masyarakat. In *Journal Law and Government* (Vol. 1, Issue 2).

Pardi. (2017). *Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak*.

Prameswari, N. M. (2022). Implementation Good Governance in Public Service Immigration in Service Passport Making. *Technology*, 2(1), 2022.
<https://icistech.org/index.php/icistech>

Tawai, A., Anto, R. P., & Rusli, H. I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung*.

Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). Analisis Etika Pelayanan Publik Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 208–221. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2>

Zulyadi, R., Hartono, B., Citra Ramadhan, M., & Suharyanto, A. (2021). Analysis of the ethical practices of immigration officials in improving immigration services delivery: A study on indonesia and china immigration department. *Croatian International Relations Review*, 27(87), 112–132. <https://doi.org/10.2478/CIRR-2021-0005>