

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

PERANAN ETIKA PROFESI DALAM KEGIATAN PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I BANDUNG

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷.

^{1,2,3,4,5,6,7}Politeknik Pajajaran ICB (Administrasi Perkantoran)

melyapriliani060@gmail.com¹, ihsansabili354@gmail.com², rijallssrinaldi@gmail.com³,
muhammadfaisal12118@gmail.com⁴, rayshaaidhaf@gmail.com⁵, rizkyputra180303@gmail.com⁶,
nur.azizah@poljan.ac.id⁷.

Abstract

Professional ethics serve as behavioral guidelines for civil servants in carrying out public services in a professional and accountable manner. As a government institution that interacts directly with the public, the Immigration Office is required to apply professional ethics in all service activities. This study aims to analyze the role of professional ethics in service delivery at the Class I Immigration Office of Bandung using a qualitative approach through a literature review of journals, books, and regulations related to civil servants and public service. The findings indicate that the implementation of professional ethics plays a significant role in improving service quality, maintaining the integrity of officials, and strengthening public trust in immigration institutions.

Keywords: *professional ethics; public service; immigration office.*

Abstrak

Etika profesi merupakan pedoman perilaku bagi Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan publik secara profesional dan bertanggung jawab. Kantor Imigrasi sebagai instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dituntut menerapkan etika profesi dalam setiap kegiatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis peranan etika profesi dalam pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan terhadap jurnal, buku, dan peraturan terkait ASN dan pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan etika profesi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga integritas aparatur, serta membangun kepercayaan masyarakat.

Kata kunci : Etika profesi; pelayanan publik; kantor imigrasi.

Corresponding author : melyapriliani060@gmail.com¹

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu rangkaian proses yang melibatkan penyedia layanan, pengguna layanan, serta bentuk layanan yang diberikan. Layanan publik memiliki karakteristik dan substansi yang berbeda dibandingkan dengan layanan yang diselenggarakan oleh sektor swasta. Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga secara tegas dapat dibedakan dari layanan swasta. Namun, dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti prosedur yang kompleks, kurang efektif dan efisien, sulit dipahami serta diimplementasikan, rendahnya tingkat transparansi, dan lemahnya profesionalisme serta akuntabilitas aparatur. (Wakhid et al., 2017)

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan proses penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan oleh aparatur sipil negara dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik berupa penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif

bagi setiap warga negara dan penduduk oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Indonesia menunjukkan komitmennya dalam mewujudkan tata kelola birokrasi yang efektif melalui pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan mutu pelayanan publik yang dituangkan dalam berbagai regulasi. Secara khusus, penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang selanjutnya diimplementasikan melalui lima Peraturan Pemerintah terkait pengaturan ruang lingkup pelayanan publik, sistem pelayanan terpadu, standar pelayanan, pelayanan berjenjang, serta partisipasi masyarakat. Selain itu, ketentuan tersebut juga diperkuat dengan satu Peraturan Presiden yang mengatur mekanisme pemberian ganti rugi. (Komarudin, 2025)

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), penerapan etika profesi menjadi suatu keharusan. Etika profesi merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang berfungsi sebagai pedoman perilaku bagi para profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Etika profesi tidak hanya berperan sebagai ketentuan normatif semata, tetapi juga menjadi dasar moral yang mendorong aparatur untuk bertindak secara berintegritas, akuntabel, serta bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Berdasarkan kajian etika

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

profesi, nilai-nilai tersebut perlu diinternalisasi oleh setiap anggota profesi agar pelayanan yang diberikan berfokus pada kepentingan masyarakat luas, bukan semata-mata pada kepentingan pribadi. (Farhanuddin et al., 2022)

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan komponen utama sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan kebijakan publik, penyediaan pelayanan kepada masyarakat, serta pemeliharaan persatuan dan kesatuan bangsa. ASN dituntut untuk menjalankan tugas secara profesional, berintegritas, netral, dan akuntabel guna mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Peran ASN tidak hanya terbatas sebagai pelaksana administrasi pemerintahan, tetapi juga sebagai pelayan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Dengan demikian, mutu pelayanan publik sangat bergantung pada kompetensi, sikap, serta etika kerja ASN dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. ASN yang memiliki pemahaman dan penerapan etika profesi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang adil, transparan, dan responsif. (Dwiyanto, 2012; Sedarmayanti, 2017).

Etika profesi menegaskan bahwa kode etik berfungsi sebagai pedoman yang jelas bagi pejabat publik dalam mengambil keputusan yang bermoral, termasuk ketika dihadapkan

pada situasi yang rumit dan penuh tekanan, karena prinsip-prinsip etika mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Dalam konteks administrasi publik, berbagai kajian juga menyebutkan bahwa nilai-nilai seperti kejujuran, transparansi, dan keadilan merupakan unsur fundamental dalam etika profesi yang berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. (Fernisia et al., 2025)

Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung menjadi tempat untuk penelitian sejauh mana peranan etika profesi pelayanan diterapkan karena peneliti menganggap bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung merupakan salah satu instansi lembaga pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik di bidang keimigrasian, terutama dalam pengurusan paspor dan dokumen perjalanan lainnya yang melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Etika profesi adalah kumpulan nilai moral, norma, serta prinsip perilaku yang dijadikan pedoman oleh individu dalam melaksanakan tugas profesionalnya. Menurut Bertens (2016), etika profesi berperan dalam membimbing perilaku profesional agar selaras dengan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Dalam ranah sektor publik, etika profesi memiliki peranan yang sangat penting karena aparatur negara menjalankan kewenangan yang berkaitan langsung dengan kepentingan umum, sehingga setiap tindakan

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

profesional harus didasarkan pada nilai-nilai integritas, kejujuran, dan tanggung jawab.

Dalam konteks administrasi publik, etika profesi tidak dapat dipisahkan dari konsep *good governance*. Denhardt dan Denhardt (2015) menekankan bahwa administrasi publik modern menuntut aparatur negara untuk berorientasi pada pelayanan masyarakat (*serving citizens*) dan bukan sekadar menjalankan prosedur administratif. Etika profesi berperan sebagai landasan moral yang melengkapi aturan hukum formal, sehingga aparatur tidak hanya bekerja berdasarkan legalitas, tetapi juga mempertimbangkan aspek keadilan dan kepentingan.

Aparatur Sipil Negara (ASN), Sebagai penyelenggara pelayanan publik, berkewajiban untuk menaati kode etik dan kode perilaku profesi. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, ASN harus mengedepankan nilai-nilai profesionalisme, integritas, serta akuntabilitas. Sinambela (2017) menyatakan bahwa etika ASN diarahkan untuk membentuk aparatur yang bersikap netral, tidak bersifat diskriminatif, dan mampu memberikan pelayanan yang berkeadilan bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, etika profesi berperan sebagai sarana penting dalam menjaga reputasi birokrasi sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik, pada hakikatnya merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif. Dwiyanto (2018) mengemukakan bahwa mutu pelayanan publik tidak semata-mata dinilai dari output pelayanan, tetapi juga dari proses

interaksi yang terjalin antara aparatur dan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan yang berlandaskan etika tercermin melalui perilaku aparatur yang bersikap santun, terbuka, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta tidak melakukan penyalahgunaan kewenangan.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan etika profesi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian oleh Rahmawati (2020) dalam jurnal administrasi publik menemukan bahwa rendahnya penerapan etika profesi aparatur sering kali menjadi penyebab munculnya keluhan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Sementara itu, penelitian Suryani dan Pratama (2021) menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman aparatur terhadap kode etik profesi berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik.

Berdasarkan berbagai kajian teori dari hasil penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa etika profesi merupakan landasan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional. Etika profesi tidak hanya mengatur perilaku aparatur secara normatif, tetapi juga berperan dalam membentuk kualitas interaksi pelayanan antara aparatur dan masyarakat. Oleh karena itu, kajian mengenai peranan etika profesi menjadi relevan untuk memahami bagaimana nilai-nilai etis dapat mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengkaji fenomena dalam kondisi alaminya. Pendekatan ini digunakan untuk memahami

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

serta menggambarkan realitas yang bersifat kompleks secara mendalam. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk uraian tertulis maupun lisan yang bersumber dari subjek penelitian atau perilaku yang dapat diamati. Moleong (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dilaksanakan dalam setting alami dengan tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi melalui pemanfaatan berbagai metode penelitian. Metode yang umumnya digunakan dalam penelitian kualitatif meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen. (Mulyawati, 2022)

Data penelitian diperoleh melalui studi literatur terhadap jurnal ilmiah, buku, serta dokumen resmi, seperti Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara dan peraturan yang mengatur kode etik ASN. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif guna menggambarkan peran etika profesi dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi. Dengan demikian, pendekatan ini dipilih agar peneliti mampu mengkaji secara mendalam penerapan nilai-nilai etika profesi dalam pelayanan publik di lingkungan keimigrasian. (Ayuningtyas, 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Etika Profesi di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Etika profesi merupakan kumpulan sistem nilai dan norma yang mengatur perilaku

seseorang dalam menjalankan pekerjaan yang bersifat profesional, bukan sekadar aturan tertulis, melainkan refleksi moral yang menunjukkan sejauh mana seorang individu memahami tanggung jawab dan dampak tindakannya terhadap masyarakat. K. Bertens (2015) dalam karyanya Etika menegaskan bahwa etika tidak berhenti pada pengetahuan tentang benar atau salah, tetapi merupakan upaya rasional manusia untuk mempertanggungjawabkan tindakannya berdasarkan nilai moral yang *universal*. Dalam konteks profesi, pandangan ini menekankan bahwa setiap pekerjaan yang memiliki tanggung jawab sosial perlu dijalankan dengan kesadaran moral yang tinggi agar tidak menyimpang dari prinsip kemanusiaan.

Dalam pelayanan keimigrasian, etika profesi tercermin dalam cara pegawai melayani masyarakat sesuai prosedur yang berlaku. Pelayanan paspor, visa, dan izin tinggal dilakukan berdasarkan sistem antrean, standar waktu layanan, dan ketentuan biaya resmi. Pegawai tidak diperbolehkan menerima imbalan dalam bentuk apa pun serta wajib menyampaikan informasi secara benar dan jelas kepada pemohon.

Hal tersebut menunjukkan bahwa etika profesi berperan sebagai mekanisme pengendali dalam perilaku ASN agar tetap berfokus pada kepentingan publik masyarakat dan tidak didorong oleh kepentingan pribadi. Tanpa adanya etika profesi, penyelenggaraan pelayanan publik berpotensi bergeser menjadi

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

bersifat transaksional serta rentan terhadap berbagai bentuk penyimpangan. (Ayuningtyas, 2022)

Etika Profesi yang Diterapkan

Berdasarkan kajian terhadap regulasi ASN dan praktik pelayanan imigrasi, terdapat beberapa nilai etika utama yang sangat penting untuk dijalankan dan dikemukakan antaranya sebagai berikut:

a. Kejujuran

Pegawai wajib menyampaikan persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Ini mencegah munculnya praktik penipuan atau manipulasi informasi.

b. Tanggung Jawab

Setiap pegawai memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan pelayanan yang ditanganinya. Kesalahan administrasi dapat berdampak hukum, sehingga etika tanggung jawab menjadi sangat penting.

c. Keadilan dan Non-Diskriminasi

Pelayanan diselenggarakan bagi seluruh pemohon secara setara tanpa membedakan latar belakang sosial, kondisi ekonomi, maupun hubungan personal.

d. Profesionalisme

Pegawai bekerja sesuai kompetensi, SOP, tanggung jawabnya dan tidak

mencampuradukkan urusan pribadi dengan tugas jabatan dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik.

Dampak Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan

Penerapan etika profesi berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi, antara lain:

- a. Meningkatkan ketertiban pelayanan karena semua pemohon diproses berdasarkan prosedur yang sama.
- b. Mempercepat pelayanan karena tidak ada praktik penyimpangan yang menghambat proses.
- c. Meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan terasa adil dan transparan.
- d. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap Kantor Imigrasi sebagai lembaga negara.

Dampak Negatif Jika Etika Profesi Tidak Dijalankan

Jika etika profesi tidak diterapkan dengan baik, maka akan muncul berbagai masalah, seperti:

- a. Pungutan liar dan suap
- b. Perlakuan istimewa terhadap pihak tertentu
- c. Menurunnya kualitas dan kecepatan pelayanan
- d. Meningkatnya keluhan dan ketidakpercayaan masyarakat

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

Peran Etika Profesi dalam Membangun Citra Kantor Imigrasi

Etika profesi berperan besar dalam membentuk citra Kantor Imigrasi Kelas I Bandung di mata masyarakat. Pelayanan yang jujur, ramah, dan profesional akan menciptakan persepsi bahwa lembaga tersebut dapat dipercaya. Sebaliknya, perilaku tidak etis akan merusak reputasi institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, etika profesi tidak hanya memiliki arti penting bagi setiap individu ASN, tetapi juga berperan strategis dalam menjaga keberlanjutan serta kredibilitas organisasi. (Kurniawan et al., 2020)

Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung menyelenggarakan berbagai layanan keimigrasian yang berhubungan langsung dengan masyarakat, meliputi pelayanan paspor bagi Warga Negara Indonesia (WNI), pelayanan visa dan izin tinggal bagi Warga Negara Asing (WNA), layanan alih status keimigrasian, serta layanan informasi dan pengaduan masyarakat. Kegiatan pelayanan tersebut dilakukan melalui tahapan administratif yang terstruktur, yaitu penerimaan permohonan, verifikasi dokumen, wawancara dan pengambilan data biometrik, pemrosesan sistem, hingga penyerahan dokumen keimigrasian kepada pemohon. (Setiawan, 2016)

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan yang baik harus mengikuti standar operasional prosedur (SOP) agar tercipta ketertiban, kepastian hukum, dan keadilan bagi pengguna layanan (Dwiyanto, 2018). Oleh

karena itu, setiap tahapan pelayanan di kantor imigrasi menuntut aparaturnya untuk bekerja secara profesional dan konsisten.

Peranan Etika Profesi dalam Proses Pelayanan

Etika profesi berperan sebagai pedoman moral dan perilaku ASN dalam menjalankan kegiatan pelayanan. Dalam konteks pelayanan imigrasi, etika profesi tercermin dalam sikap jujur, tanggung jawab, netralitas, dan tidak diskriminatif dalam melayani pemohon. Misalnya, pada tahap penerimaan dan verifikasi berkas, pegawai dituntut untuk bersikap objektif dan tidak mempersulit masyarakat. Pada tahap wawancara dan pengambilan biometrik, pegawai harus menjaga profesionalisme serta tidak menyalahgunakan wewenang.

Menurut Sinambela (2017), etika aparaturnya publik menjadi kunci dalam mencegah penyimpangan administrasi dan membangun pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, etika profesi bukan hanya norma moral, tetapi juga instrumen pengendali kualitas pelayanan publik. (Sisilia et al., n.d.)

Pengaruh Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan

Penerapan etika profesi memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Pegawai yang memegang teguh nilai etika akan melaksanakan tugas secara tertib, transparan, dan bertanggung jawab, sehingga

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal, cepat, adil, dan akuntabel. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2019) yang menegaskan bahwa integritas dan etika perilaku kerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain itu, etika profesi juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga imigrasi. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang adil dan bebas dari pungutan liar, maka citra institusi pemerintah akan meningkat. (Sedarmayanti & Rahadian, 2018)

Dampak Lemahnya Etika Profesi terhadap Pelayanan

Sebaliknya, apabila etika profesi tidak diterapkan dengan baik, maka pelayanan imigrasi berpotensi mengalami berbagai masalah, seperti pungutan liar, perlakuan diskriminatif, serta keterlambatan proses pelayanan. Hal ini dapat menurunkan kualitas pelayanan dan merusak kepercayaan publik. Menurut Dwiyanto (2018), lemahnya etika birokrasi merupakan salah satu penyebab utama terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik.

Dalam konteks imigrasi, penyimpangan etika dapat berdampak lebih luas karena berkaitan dengan hak warga negara, kepastian hukum, dan keamanan negara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa etika profesi memegang peranan yang sangat signifikan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Etika profesi berfungsi sebagai dasar moral dan pedoman perilaku bagi Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan seluruh rangkaian pelayanan keimigrasian, mulai dari tahap penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, proses wawancara, hingga penyerahan dokumen kepada masyarakat. Penerapan nilai-nilai etika, seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan profesionalisme, mendorong terselenggaranya pelayanan yang tertib, transparan, serta akuntabel.

Penerapan etika profesi terbukti berkontribusi nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan publik, baik dalam aspek ketepatan prosedur, kecepatan layanan, maupun kepuasan masyarakat. Etika profesi juga berperan dalam mencegah terjadinya penyimpangan, seperti pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang, yang dapat merugikan masyarakat serta merusak citra institusi. Dengan demikian, etika profesi tidak hanya menjadi tanggung jawab moral setiap individu ASN, tetapi juga berperan sebagai instrumen strategis dalam menjaga integritas dan kredibilitas Kantor Imigrasi sebagai lembaga pelayanan publik.

Mely Apriliani¹, Lizama Ihsan Sabili², M Rijal Rinaldi³, Muhammad Faisal⁴, Raysha Aidha Fatwa⁵, Rizky Putra Suwandi⁶, Nur Azizah⁷

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, A. (2022). TheJournalish: Social and Government PENGEMBANGAN SUMBER DAYA APARATUR MENUJU ERA SMART ASN Atika Ayuningtyas. *TheJournalish: Social and Government*, 3(4), 255–266.
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>
- Farhanuddin, A. F., Ayulia, A., Setia, P., Jauza, D., Etik, K., & Publik, P. (2022). *Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance*. 19(1), 64–74.
- Fernisia, M., Dwiyaniti, S., Damayanti, N., Ningrum, P. P., Publik, L., & Masyarakat, K. (2025). *PERAN ETIKA PROFESI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK*. 06(01), 1–8.
- IMAS TRI MULYAWATI. (2022). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) NGURAH RAI*.
- Komarudin. (2025). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Jurnal Sekretariat Negara RI*, 20, 2010–2025.
- Kurniawan, R., Djaenuri, A., Prabowo, H., & Lukman, S. (2020). Analysis of Policy Evaluation and Model of ASN Management Improvement in terms of Planning, Recruitment, and Competency Development Aspects. *International Journal of Science and Society*, 2(4), 404–418.
<https://doi.org/10.54783/ijssoc.v2i4.226>
- Sedarmayanti, & Rahadian, N. (2018). Tujuan untuk menganalisis hubungan Budaya kerja di Bagian Umum Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63–77.
- Setiawan, A. W. (2016). *PERAN PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI SAMARINDA*. 4(1), 115–128.
- Sisilia, D., Kurniawati, E., & Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, F. (n.d.). *PERANAN ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KEC. GEDONG TATAAN KAB. PESAWARAN*.
- Wakhid, A. A., Ushuluddin, F., Raden, U. I. N., & Lampung, I. (2017). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA*. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*.