JMPIS: JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL
E-ISSN: 2716-375x
P-ISSN: 2716-3758
DINASTI REVIEW
https://dinastirev.org/JMPIS dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i6.10104
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 26 Oktober 2026 | **Revised:** 11 November 2026 | **Accepted:** 18 November 2026

Integrasi Karakter Etis Aparatur dan Kualitas Pelayanan Paspor: Analisis *Six Pillars of Character* dan Servqual

Anida Sri Rahayu Mastur[1], Ahmad Rafi[2]
[1]POLTEKIMIPAS, Tangerang, Indonesia, anidasrirahayumastur@gmail.com
[2]POLTEKIMIPAS, Tangerang, Indonesia, ahmadrafi0116@gmail.com

Corresponding Author: anidasrirahayumastur@gmail.com[1]

Abstract: *This study aims to analyze the integration of public officials' ethical character and passport service quality at the Class I Immigration Office with Immigration Checkpoint in Palembang, Indonesia. A descriptive qualitative approach was employed, using interviews with eight informants, field observations, and document analysis. The analysis was guided by the* Six Pillars of Character *framework and the five SERVQUAL dimensions. The findings indicate that ethical character is reflected in information transparency, respect, responsibility, fairness, and caring, while overall service quality was perceived positively. Nevertheless, improvements are needed in the consistency of information provided by staff, transparency of priority services, and communication conditions affected by noise during building renovations. The integration of both frameworks reveals multidimensional relationships, particularly between* trustworthiness, reliability, *and* assurance, *as well as between* caring, empathy, *and* responsiveness. *The study concludes that improving service quality requires alignment between officials' ethical character, procedural consistency, and organizational support.*

Keywords: *Public Service Ethics, Six Pillars of Character, SERVQUAL, Passport Services, Public Administration*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis integrasi karakter etis aparatur dan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara terhadap delapan informan, observasi, dan dokumentasi. Analisis menggunakan kerangka *Six Pillars of Character* dan lima dimensi SERVQUAL. Hasil menunjukkan bahwa karakter etis tercermin melalui keterbukaan informasi, penghormatan, tanggung jawab, keadilan, dan kepedulian, sedangkan kualitas pelayanan dinilai relatif positif. Namun, ditemukan kebutuhan penguatan keseragaman informasi, transparansi layanan prioritas, serta kenyamanan komunikasi akibat kebisingan selama renovasi bangunan. Integrasi kedua kerangka menunjukkan keterkaitan multidimensi, terutama *trustworthiness* dengan *reliability* dan *assurance*, serta *caring* dengan *empathy* dan *responsiveness*. Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memerlukan keselarasan antara karakter etis aparatur, konsistensi prosedur, dan dukungan organisasi.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, *Six Pillars of Character*, SERVQUAL, Pelayanan Paspor, Administrasi Publik

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan representasi kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dituntut mampu memenuhi standar administratif melalui ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan fasilitas, tetapi juga harus menjamin bahwa setiap masyarakat memperoleh pelayanan yang adil, nondiskriminatif, dan menghormati hak-haknya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan kepentingan umum, kesamaan hak, profesionalisme, keterbukaan, serta akuntabilitas sebagai asas penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks tersebut, etika memiliki kedudukan fundamental karena menjadi landasan moral yang mengarahkan perilaku aparatur dalam menjalankan kewenangan dan tanggung jawabnya. Perspektif etika pelayanan publik juga dibahas oleh Bisri dan Asmoro (2019), yang menempatkan nilai dan norma perilaku sebagai bagian penting dalam hubungan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Mastur et al. (2025) menunjukkan bahwa penerapan prinsip etika dalam pelayanan publik berkaitan dengan upaya membangun kepercayaan masyarakat melalui kesetaraan akses, keadilan, responsivitas, dan akuntabilitas. Selain itu, Budiman et al. (2022) turut menyoroti keterkaitan penerapan etika pelayanan publik dengan penyelenggaraan good governance.

Dengan demikian, evaluasi kualitas pelayanan publik perlu mempertimbangkan bukan hanya pencapaian indikator administratif, melainkan juga bagaimana nilai-nilai etika diwujudkan dalam pengalaman masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pentingnya penguatan etika aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik semakin terlihat dari masih tingginya jumlah pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Berdasarkan Siaran Pers Ombudsman Republik Indonesia Nomor 010/HM.01/II/2026 yang diterbitkan pada 20 Februari 2026, sepanjang tahun 2025 Ombudsman RI menerima sebanyak 23.596 laporan dan pengaduan masyarakat melalui berbagai mekanisme penerimaan, meliputi 9.365 laporan masyarakat reguler, 1.756 Respons Cepat Ombudsman (RCO), 148 Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS), 9.607 konsultasi, dan 2.720 tembusan. Dari keseluruhan penerimaan tersebut, Ombudsman RI menyelesaikan sebanyak 8.970 laporan melalui penanganan laporan reguler, RCO, dan IAPS (Ombudsman Republik Indonesia, 2026).

Relevansi persoalan tersebut juga terlihat dalam konteks pelayanan keimigrasian, khususnya pelayanan paspor yang melibatkan pemeriksaan persyaratan, kepastian prosedur, penyampaian informasi, dan interaksi langsung antara aparatur dengan pemohon. Ombudsman Republik Indonesia (2026) menyebutkan bahwa pengurusan keimigrasian termasuk salah satu bidang pelayanan yang memperoleh manfaat dari tindak lanjut pengawasan dan penyelesaian maladministrasi.

Dinamika kualitas pengurusan keimigrasian juga dapat ditelaah pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang melalui hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) periode Oktober 2025 hingga Maret 2026. Hasil SPKP menunjukkan indeks kualitas pelayanan sebesar 99,13 pada Oktober 2025, menurun menjadi 98,53 pada November dan 97,88 pada Desember 2025, kemudian meningkat menjadi 98,85 pada Januari 2026. Pada Februari 2026 indeks kembali menurun menjadi 98,70 dan mencapai 97,61 pada Maret 2026. Meskipun seluruh nilai tersebut masih berada dalam kategori sangat baik, perubahan indeks memperlihatkan bahwa capaian kualitas pelayanan tidak sepenuhnya stabil selama periode

pengamatan. Data ini menjadi relevan untuk dikaji bersama pengalaman masyarakat guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan paspor.

Selain hasil SPKP, dokumentasi ulasan pengguna pada Google Maps Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang menunjukkan adanya keluhan mengenai keramahan petugas, penyampaian informasi, dan pengalaman pemohon yang merasa kurang terbantu selama pelayanan. Ulasan tersebut mencerminkan persepsi individual dan tidak dapat digunakan untuk membuktikan pelanggaran prosedur atau etika aparatur. Meskipun hasil SPKP secara agregat berada dalam kategori sangat baik, keberadaan keluhan menunjukkan pentingnya memahami variasi pengalaman pengguna layanan. Oleh karena itu, integrasi karakter etis aparatur dan kualitas pelayanan diperlukan untuk menelaah pelayanan tidak hanya dari pencapaian administratif, tetapi juga dari proses dan pengalaman masyarakat.

Secara konseptual, etika pelayanan publik juga dapat dipahami melalui kajian nilai dan norma yang menjadi pedoman tindakan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Ngorang, 2020). Neo et al. (2023) melalui penelitian lintas negara di Amerika Serikat, Belanda, dan Korea Selatan, mengidentifikasi orientasi pelayanan, responsivitas, dan dedikasi sebagai nilai utama yang diharapkan masyarakat dari aparatur publik. Kajian etika pelayanan pada organisasi pemerintah daerah juga dilakukan oleh Timbuleng et al. (2023), sehingga dapat menjadi pembanding kontekstual bagi pembahasan etika aparatur keimigrasian. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Mastur et al. (2025), yang membahas penerapan etika pelayanan publik di lingkungan keimigrasian melalui prinsip kesetaraan, keadilan, konsistensi kewajiban, dan tanggung jawab aparatur. Kesesuaian kedua penelitian terlihat pada pentingnya kepatuhan terhadap prosedur, perlakuan nondiskriminatif, dan profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam perspektif kualitas pelayanan, Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka untuk memahami karakteristik pelayanan berdasarkan pengalaman pengguna. Dalam konteks keimigrasian, Yahya et al. (2025) turut membahas keterkaitan integritas, etika pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat melalui kajian literatur. Sementara itu, Sutatak et al. (2025) menggunakan SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor, sedangkan Sakti (2025) membahas keterkaitan etika, akuntabilitas tata kelola, dan kualitas pelayanan publik. Berbagai kajian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan etika aparatur memiliki relevansi yang kuat, meskipun keduanya dapat dikaji melalui pendekatan dan orientasi analisis yang berbeda.

Penelitian Rafi et al. (2026), yang merupakan publikasi terdahulu dari kegiatan penelitian bersama, berfokus pada prinsip kejujuran dan dimensi *assurance* dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Kajian tersebut menunjukkan relevansi keterbukaan informasi persyaratan dan prosedur bagi keyakinan pemohon. Penelitian ini menggunakan kegiatan pengumpulan data yang sama, tetapi mengembangkan pertanyaan analitis melalui enam pilar *Six Pillars of Character* Josephson (2002) dan lima dimensi SERVQUAL Parasuraman et al. (1988). Kontribusi penelitian ini terletak pada perluasan analisis mengenai keterkaitan multidimensi antara karakter etis aparatur dan kualitas pelayanan paspor, termasuk perbedaan antara pelaksanaan prosedur administratif dan pengalaman pengguna layanan.

Untuk mengembangkan analisis yang lebih komprehensif, penelitian ini menggunakan kerangka *Six Pillars of Character* dari Michael Josephson yang meliputi *trustworthiness* (dapat dipercaya), *respect* (rasa hormat), *responsibility* (tanggung jawab), *fairness* (keadilan), *caring* (kepedulian), dan *citizenship* (kewargaan atau tanggung jawab sebagai anggota masyarakat). Keenam pilar tersebut menyediakan kerangka etika karakter yang dapat

digunakan untuk memahami orientasi moral dan perilaku aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kerangka ini memungkinkan analisis etika tidak hanya berfokus pada kejujuran, tetapi juga mencakup penghormatan terhadap martabat masyarakat, tanggung jawab profesional, objektivitas perlakuan, kepekaan terhadap kebutuhan pemohon, serta orientasi terhadap kepentingan publik.

Dengan demikian, penelitian "INTEGRASI KARAKTER ETIS APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR: ANALISIS *SIX PILLARS OF CHARACTER* DAN SERVQUAL" bertujuan menganalisis bagaimana prinsip-prinsip etika aparatur diwujudkan dalam dimensi kualitas pelayanan paspor. Penelitian ini diharapkan menghasilkan sintesis analitis yang memperluas pemahaman mengenai hubungan antara dimensi normatif etika dan dimensi operasional kualitas pelayanan berdasarkan bukti empiris. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan berkontribusi terhadap pengembangan kajian etika dan kualitas pelayanan dalam administrasi publik, sedangkan secara praktis dapat memberikan dasar rekomendasi penguatan pelayanan keimigrasian yang profesional, adil, responsif, transparan, dan akuntabel.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus pada pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Delapan informan diwawancarai pada 2–3 Juli 2026: Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan, tiga petugas biometrik, dan tiga pemohon paspor. Informan internal dipilih purposif berdasarkan kewenangan dan keterlibatan dalam proses pelayanan; pemohon dipilih berdasarkan kesediaan dan pengalaman pelayanan yang relevan (Busetto et al., 2020; Queirós et al., 2017).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi nonpartisipan, dan studi dokumentasi. Wawancara terhadap delapan informan pada 2–3 Juli 2026 menjadi sumber utama untuk memahami karakter etis aparatur dan pengalaman kualitas pelayanan paspor. Observasi digunakan untuk mengidentifikasi kondisi sarana pelayanan dan interaksi petugas dengan pemohon selama renovasi bangunan, meliputi penggunaan ruang tunggu dan loket biometrik, gangguan kebisingan terhadap proses wawancara, serta keterbatasan operasional layanan *drive thru* SI AMPERA BERTANJAK. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan melalui penelaahan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) periode Oktober 2025–Maret 2026 serta ulasan publik yang dihimpun dalam bahan penelitian. Data observasi dan dokumentasi digunakan untuk memperkaya konteks dan menelaah kesesuaian maupun perbedaan dengan keterangan wawancara, tanpa menganggap seluruh aspek pelaksanaan SOP telah diverifikasi secara langsung.

Data wawancara dalam penelitian ini berasal dari kegiatan penelitian bersama yang juga digunakan dalam publikasi Rafi et al. (2026), yang secara khusus membahas keterkaitan prinsip kejujuran dengan dimensi *assurance*. Penelitian ini memperluas pembahasan tersebut dengan menganalisis penerapan enam pilar *Six Pillars of Character* dari Josephson (2002) dan keterkaitannya dengan lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988). Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui penelaahan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan informasi sesuai fokus penelitian, membandingkan keterangan pejabat pengelola, petugas, dan pemohon paspor, serta menginterpretasikan temuan berdasarkan kedua kerangka konseptual. Hasil penelitian kemudian disajikan untuk menjelaskan penerapan karakter etis aparatur, kualitas pelayanan paspor, dan keterkaitan keduanya berdasarkan kondisi empiris di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pengembangan pembahasan yang lebih luas daripada publikasi terdahulu tanpa mengklaim adanya hubungan sebab-akibat.

Perbedaan antarsumber tetap dipertahankan dalam interpretasi kualitatif (Alfansyur & Mariyani, 2020; Haryoko et al., 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks Informan dan Gambaran Temuan

Data penelitian diperoleh melalui wawancara terhadap delapan informan pada 2–3 Juli 2026. Informan terdiri atas dua pejabat pengelola pelayanan, tiga petugas biometrik, dan tiga pemohon paspor. Penggunaan kelompok informan dengan kedudukan berbeda bertujuan memperoleh pemahaman mengenai penyelenggaraan pelayanan dari perspektif kebijakan, pelaksanaan operasional, dan pengalaman masyarakat.

Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian memberikan informasi mengenai kebijakan internal, pembinaan perilaku aparatur, dan komitmen organisasi terhadap pelayanan. Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan menjelaskan mekanisme pengawasan, pengelolaan prosedur, serta upaya evaluasi pelayanan. Petugas biometrik memberikan gambaran mengenai penerapan ketentuan administratif dan interaksi langsung dengan masyarakat, sedangkan pemohon paspor memberikan informasi mengenai pengalaman yang mereka rasakan selama memperoleh pelayanan.

Secara umum, hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelola dan petugas menekankan pentingnya pelaksanaan SOP, keterbukaan informasi, ketelitian pemeriksaan dokumen, serta pelayanan yang tidak membeda-bedakan pemohon. Sebagian besar pengalaman pemohon memberikan penilaian positif terhadap praktik tersebut. Meskipun demikian, ditemukan masukan mengenai keseragaman informasi, kapasitas ruang tunggu, penjelasan layanan prioritas, dan perlindungan privasi saat kondisi pelayanan ramai. Variasi pengalaman tersebut menjadi bagian penting dalam menganalisis karakter etis aparatur dan kualitas pelayanan secara kritis.

1. Konteks Dokumentasi dan Observasi Pelayanan

Dokumentasi SPKP periode Oktober 2025–Maret 2026 mencatat indeks berturut-turut 99,13; 98,53; 97,88; 98,85; 98,70; dan 97,61. Seluruh nilai dilaporkan dalam kategori sangat baik, tetapi bervariasi antarbulan. Sementara itu, dokumentasi ulasan pengguna pada Google Maps memuat keluhan mengenai keramahan petugas, kejelasan informasi, dan pengalaman pemohon yang merasa kurang terbantu selama pelayanan. Ulasan tersebut mencerminkan persepsi sebagian pengguna dan tidak dapat digunakan untuk membuktikan pelanggaran prosedur atau etika aparatur.

Gilad dan Assouline (2024) memperlihatkan bahwa kecenderungan warga menyampaikan kritik terhadap pengalaman birokrasi tidak selalu merata antarkelompok pengguna layanan. Temuan tersebut menjadi alasan tambahan untuk memperlakukan ulasan publik sebagai masukan kontekstual yang bermanfaat, tetapi tidak representatif terhadap keseluruhan pengalaman pemohon paspor.

Perbedaan antara indeks pelayanan secara agregat dan pengalaman individual tersebut dapat dipahami melalui Qin et al. (2025), yang menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik bersifat beragam dan dipengaruhi faktor individual maupun organisasional. Oleh karena itu, capaian SPKP dan ulasan pengguna perlu dibaca sebagai sumber informasi dengan cakupan dan karakteristik yang berbeda.

Observasi tim penelitian pada saat renovasi menunjukkan bahwa ruang tunggu dan loket wawancara biometrik tetap digunakan. Namun, aktivitas konstruksi menimbulkan kebisingan sehingga dalam beberapa interaksi petugas harus meninggikan suara atau mengulangi pertanyaan kepada pemohon. Loket khusus warga negara asing, ruang bermain anak, dan pojok baca teridentifikasi tetap tersedia; temuan ketersediaan tersebut tidak otomatis membuktikan tingkat pemanfaatan atau mutu aksesibilitasnya. Sementara itu, fasilitas drive thru pengambilan paspor SI AMPERA BERTANJAK belum beroperasi

karena area loket terdampak renovasi. Temuan ini memperlihatkan keberlangsungan sebagian kegiatan pelayanan disertai hambatan fisik pada inovasi dan interaksi komunikasi.

Manifestasi Enam Pilar Karakter Etis

1. *Trustworthiness* (Dapat Dipercaya)

Pilar *trustworthiness* mencakup kejujuran, integritas, dan konsistensi komitmen (Josephson, 2002). Dalam pelayanan paspor, penerapannya terlihat melalui keterbukaan informasi persyaratan, biaya, dan prosedur. Indolas Rafflesia dan Yendi Vicky Ardiyanto sebagai pengelola layanan menjelaskan bahwa pengarahan serta pengawasan dilakukan untuk menjaga ketepatan informasi, sedangkan dari sisi pelaksana, Edi Refai, Nurul Istianingsih, dan Muhammad Rafi Al Fajar menekankan pentingnya menjelaskan persyaratan dan kekurangan dokumen sesuai ketentuan. Pengalaman Lia dan Laurensia Angelyn menunjukkan bahwa informasi dan perkiraan waktu penyelesaian telah disampaikan dengan jelas. Namun, Kefin Wijaya mengharapkan penjelasan yang lebih rinci dan seragam antarpetugas. Temuan ini relevan dengan Eckhard et al. (2024), yang menjelaskan bahwa komunikasi dalam pertemuan pelayanan publik memiliki komponen informasional dan relasional. Dalam konteks pelayanan paspor, kejelasan serta keseragaman penyampaian persyaratan perlu dipahami sebagai bagian dari kualitas interaksi, bukan sekadar ketepatan isi informasi.

2. *Respect* (Rasa Hormat)

Pilar *respect* menekankan penghormatan terhadap martabat, hak, kesantunan, dan privasi pemohon. Hasil wawancara dengan pengelola dan petugas menunjukkan adanya perhatian terhadap penggunaan bahasa yang sopan, pembatasan pertanyaan sesuai kepentingan pelayanan, serta kerahasiaan dokumen pribadi. Lia dan Laurensia Angelyn menilai bahwa komunikasi petugas berlangsung secara santun dan relevan dengan proses permohonan. Namun, Kefin Wijaya mengingatkan pentingnya menjaga volume percakapan ketika loket ramai agar informasi pribadi tidak mudah terdengar oleh pihak lain. Dengan demikian, penghormatan terhadap pemohon tidak hanya tercermin melalui sikap petugas, tetapi juga memerlukan pengaturan lingkungan pelayanan yang mendukung privasi.

3. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Pilar *responsibility* berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban, ketelitian, akuntabilitas, dan pengawasan. Pengelola pelayanan menjelaskan bahwa kepatuhan prosedur dijaga melalui pengarahan dan evaluasi, sedangkan petugas biometrik menekankan ketelitian pemeriksaan dokumen serta konsultasi kepada atasan ketika menghadapi ketidakpastian administratif. Lia dan Laurensia Angelyn memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan tugas petugas, sementara Kefin Wijaya mengharapkan penyesuaian jumlah petugas pada jam pelayanan ramai. Di sisi lain, observasi menunjukkan bahwa inovasi pengambilan paspor *drive thru* SI AMPERA BERTANJAK belum beroperasi akibat renovasi area loket. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa tanggung jawab pelayanan mencakup kepatuhan individual sekaligus kesiapan organisasi dalam menyediakan sarana pendukung.

4. *Fairness* (Keadilan)

Pilar *fairness* mencerminkan objektivitas, ketidakberpihakan, dan perlakuan nondiskriminatif. Pengelola serta petugas menjelaskan bahwa pemeriksaan persyaratan dan pengaturan antrean dilaksanakan berdasarkan ketentuan tanpa membedakan latar

belakang pemohon. Lia dan Laurensia Angelyn juga memberikan penilaian positif terhadap kesetaraan perlakuan. Namun, Kefin Wijaya menyarankan agar dasar pemberian layanan prioritas dijelaskan secara lebih terbuka. Masukan tersebut menunjukkan bahwa keadilan pelayanan tidak hanya bergantung pada penerapan prosedur yang setara, tetapi juga pada transparansi alasan pemberian perlakuan berbeda berdasarkan kebutuhan tertentu. Young dan Tanner (2023) menunjukkan pentingnya diskresi birokrasi dalam proses pengambilan keputusan pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, masukan mengenai keterbukaan dasar layanan prioritas menegaskan perlunya menjelaskan kriteria perlakuan khusus kepada pemohon, tanpa menyimpulkan bahwa telah terjadi penyimpangan atau diskriminasi. Dengan demikian, keadilan prosedural perlu dilengkapi dengan komunikasi yang memungkinkan pemohon memahami dasar layanan prioritas.

5. *Caring* (Kepedulian)

Pilar *caring* berkaitan dengan kepekaan terhadap kebutuhan pemohon dan kesediaan memberikan bantuan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelola mengarahkan petugas untuk memperhatikan lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, serta pemohon yang mengalami kesulitan administratif. Petugas biometrik menjelaskan bahwa bantuan diberikan melalui penjelasan yang lebih sederhana, kesabaran, dan penyesuaian komunikasi. Pengalaman Lia mengenai bantuan kepada pemohon lanjut usia serta keterangan Laurensia Angelyn tentang penjelasan dokumen tambahan mendukung gambaran tersebut. Meskipun demikian, Kefin Wijaya mengharapkan kelengkapan informasi sejak awal agar pemohon lebih mudah mempersiapkan persyaratan. Eshuis et al. (2023) menemukan bahwa kemampuan aparatur garis depan dalam memahami emosi orang lain dan mengelola emosi diri berkaitan dengan kinerja individual. Temuan tersebut memperkuat pentingnya kepekaan dan penyesuaian komunikasi dalam pelayanan paspor, meskipun penelitian ini tidak mengukur kecerdasan emosional petugas secara langsung.

6. *Citizenship* (Kewargaan dan Kepentingan Publik)

Pilar *citizenship* menekankan kepatuhan hukum, tanggung jawab sosial, dan orientasi terhadap kepentingan publik. Pengelola pelayanan memandang penerbitan paspor sebagai pelaksanaan kewenangan negara yang harus dipertanggungjawabkan, sedangkan petugas biometrik mengaitkan tugas pelayanan dengan kewajiban menjaga kepercayaan masyarakat dan menjalankan ketentuan secara profesional. Para pemohon secara umum memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan tugas aparatur. Namun, bukti yang diperoleh lebih banyak menggambarkan kepatuhan administratif dan orientasi pelayanan daripada aspek partisipasi masyarakat atau kontribusi terhadap kepentingan publik yang lebih luas. Dengan demikian, manifestasi *citizenship* dalam penelitian ini terlihat pada tanggung jawab menjalankan fungsi pemerintahan, dengan cakupan empiris yang masih terbatas pada kepatuhan administratif dan belum sepenuhnya menggambarkan tanggung jawab aparatur terhadap kepentingan publik yang lebih luas.

Deskripsi Kelima Dimensi SERVQUAL

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas, peralatan, dan lingkungan fisik pelayanan. Berdasarkan wawancara, pengelola dan petugas menjelaskan adanya pemeriksaan kesiapan perangkat biometrik serta pemeliharaan kerapian area kerja. Lia dan Laurensia Angelyn menilai fasilitas pelayanan cukup mendukung proses pengurusan paspor, sedangkan Kefin Wijaya menyarankan penambahan tempat duduk ketika ruang tunggu ramai. Observasi menunjukkan bahwa ruang tunggu dan loket biometrik tetap

digunakan selama renovasi, serta fasilitas pendukung seperti ruang bermain anak dan pojok baca masih tersedia. Namun, aktivitas konstruksi menimbulkan kebisingan yang mengganggu komunikasi wawancara, sementara fasilitas *drive thru* SI AMPERA BERTANJAK belum beroperasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik perlu dinilai berdasarkan ketersediaan, kecukupan, dan kondisi penggunaan fasilitas.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* mencerminkan kemampuan memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai komitmen. Pengelola serta petugas menekankan pelaksanaan SOP, ketelitian pemeriksaan dokumen, dan kesesuaian informasi persyaratan. Lia dan Laurensia Angelyn menyampaikan bahwa proses pelayanan berlangsung tertib dan sesuai perkiraan waktu yang diinformasikan. Namun, Kefin Wijaya mengharapkan penjelasan antarpetugas yang lebih seragam serta informasi waktu tunggu yang lebih jelas. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keandalan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kesesuaian prosedur administratif, tetapi juga oleh kepastian komunikasi yang diterima pemohon sepanjang proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan Halling dan Bækgaard (2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah dan pelaksanaan pelayanan oleh aparatur garis depan turut membentuk pengalaman beban administratif masyarakat. Dalam konteks pelayanan paspor, kebutuhan penjelasan persyaratan yang lebih seragam dapat ditafsirkan sebagai aspek yang perlu diperbaiki untuk mengurangi ketidakpastian pemohon, tanpa mengasumsikan adanya kesalahan prosedural yang telah terbukti.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas merespons kebutuhan pemohon. Pengelola dan petugas menjelaskan bahwa pertanyaan mengenai persyaratan tambahan ditanggapi melalui penjelasan langsung sesuai kondisi permohonan. Lia dan Laurensia Angelyn menilai petugas bersedia membantu ketika terdapat informasi yang belum dipahami, sedangkan Kefin Wijaya mengharapkan penjelasan persyaratan yang lebih terperinci serta kecukupan petugas pada jam ramai. Observasi selama renovasi juga menunjukkan bahwa petugas menyesuaikan volume suara dan mengulangi pertanyaan ketika kebisingan mengganggu wawancara. Temuan ini memperlihatkan adanya daya tanggap individual dalam menghadapi kebutuhan dan hambatan pelayanan, tetapi efektivitasnya tetap memerlukan dukungan kapasitas serta kondisi lingkungan yang memadai.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* mencerminkan kompetensi, kesantunan, dan kemampuan petugas membangun keyakinan pemohon. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelola menekankan kejujuran serta ketepatan informasi, sedangkan petugas biometrik menjelaskan alasan permintaan dokumen tambahan berdasarkan tujuan permohonan dan ketentuan yang berlaku. Lia dan Laurensia Angelyn menyatakan bahwa penjelasan tersebut membantu mereka memahami proses administratif dan merasa yakin terhadap pelayanan. Meskipun demikian, Kefin Wijaya mengharapkan informasi yang lebih lengkap sejak awal. Dengan demikian, *assurance* tercermin melalui kejelasan alasan administratif dan kompetensi komunikasi petugas, sementara konsistensi penyampaian informasi tetap menjadi aspek yang perlu diperkuat.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan individual pemohon. Pengelola dan petugas menjelaskan adanya penyesuaian bantuan serta

komunikasi bagi lansia, penyandang disabilitas, dan pemohon yang mengalami kesulitan memahami persyaratan. Lia menyampaikan pengalamannya melihat petugas membantu pemohon lanjut usia, sedangkan Laurensia Angelyn menilai petugas memberikan penjelasan secara sabar dan sopan. Kefin Wijaya juga memberikan penilaian positif terhadap perhatian petugas, disertai harapan agar pelayanan bagi kelompok prioritas terus dipertahankan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa empati diwujudkan melalui kesediaan memahami kondisi pemohon, kesabaran berkomunikasi, dan pemberian bantuan berdasarkan kebutuhan pengguna layanan.

Sintesis Integrasi Etika dan SERVQUAL

Setelah penerapan enam pilar karakter etis dan lima dimensi SERVQUAL dianalisis secara terpisah, tahapan berikutnya adalah mengidentifikasi pola keterkaitan kedua kerangka berdasarkan hasil wawancara. Analisis integratif dilakukan dengan mempertemukan temuan mengenai perilaku aparatur dengan karakteristik kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dan dialami pemohon.

Pengintegrasian tersebut tidak dimaksudkan untuk menetapkan hubungan sebab-akibat, melainkan untuk memahami bagaimana nilai karakter etis dapat termanifestasi dalam pelaksanaan pelayanan dan berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hubungan antarkategori ditentukan berdasarkan substansi temuan, bukan melalui penetapan pasangan teori secara otomatis.

Matriks menunjukkan bahwa hubungan antara karakter etis dan kualitas pelayanan bersifat multidimensi. Satu pilar dapat memiliki relevansi dengan beberapa dimensi SERVQUAL, sedangkan satu dimensi kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui lebih dari satu nilai karakter etis.

Tabel 1. Sintesis Etika dan SERVQUAL

Pilar etika	Dimensi SERVQUAL berkaitan	Manifestasi berdasarkan temuan penelitian
Trustworthiness	Reliability, Assurance	Kejelasan dan konsistensi informasi, komitmen pelayanan
Respect	Empathy, Assurance, Tangibles	Kesantunan, privasi, kenyamanan interaksi
Responsibility	Reliability, Responsiveness, Tangibles	Ketelitian, pengawasan, tanggapan, kesiapan alat
Fairness	Reliability, Empathy, Assurance	Nondiskriminasi, antrean dan penjelasan layanan prioritas
Caring	Empathy, Responsiveness	Bantuan kelompok rentan dan penyesuaian komunikasi
Citizenship	Reliability, Assurance (terbatas)	Kepatuhan hukum dan tanggung jawab publik

Sumber: Hasil Analisis Data Penelitian, 2026

Keterkaitan *trustworthiness* dengan *reliability* dan *assurance* terlihat melalui penyampaian informasi yang benar dan konsisten. Keterangan pengelola serta petugas menunjukkan bahwa prosedur dan persyaratan merupakan dasar pemberian informasi kepada masyarakat. Sementara itu, pengalaman Lia dan Laurensia Angelyn memperlihatkan bahwa kejelasan informasi membantu pemohon memahami proses dan memperkirakan penyelesaian paspor.

Hubungan dengan *reliability* terlihat ketika informasi dan tindakan pelayanan dilaksanakan secara konsisten. Adapun hubungan dengan assurance muncul ketika penjelasan petugas membantu membangun keyakinan pemohon terhadap dasar administratif pelayanan. Namun, masukan Kefin Wijaya menunjukkan bahwa kejujuran petugas secara individual belum tentu menghasilkan komunikasi organisasi yang seragam. Dengan demikian, trustworthiness memiliki cakupan yang melampaui penyampaian informasi yang benar pada

satu interaksi, yaitu mencakup konsistensi komitmen organisasi dalam memberikan informasi kepada seluruh pemohon.

Respect terlihat melalui penghormatan terhadap martabat dan privasi pemohon. Keterkaitannya dengan *empathy* muncul melalui komunikasi yang santun, sedangkan hubungannya dengan *assurance* terlihat pada rasa aman ketika pemohon menyampaikan informasi pribadi. Masukan mengenai volume percakapan di loket ramai juga menunjukkan bahwa respect mempunyai relevansi dengan tangibles karena perlindungan privasi dipengaruhi oleh kondisi lingkungan fisik pelayanan.

Pengamatan renovasi memperjelas keterkaitan *tangibles* dengan *responsibility* dan *responsiveness* secara kontekstual. Pelayanan biometrik tetap berlangsung meskipun kebisingan konstruksi menuntut penyesuaian komunikasi, sementara inovasi *drive thru* belum tersedia. Upaya individu mempertahankan interaksi pelayanan perlu dibedakan dari tanggung jawab organisasi menyediakan sarana dan lingkungan yang memungkinkan komunikasi efektif. Temuan observasi ini juga membatasi kesimpulan bahwa ketersediaan suatu inovasi selalu setara dengan keterlaksanaan layanannya.

Sementara itu, *caring* berkaitan dengan *empathy* melalui perhatian terhadap kondisi individual dan dengan *responsiveness* melalui kesediaan memberikan bantuan ketika pemohon mengalami kendala. Pengalaman Lia mengenai bantuan kepada pemohon lanjut usia dan pengalaman Laurensia Angelyn mengenai penjelasan dokumen tambahan memberikan bukti empiris terhadap keterkaitan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa kesantunan dan kepedulian tidak dapat diperlakukan sebagai konsep yang sepenuhnya sama. Petugas dapat berkomunikasi secara sopan, tetapi pelayanan yang peduli juga menuntut kemampuan mengenali kebutuhan dan memberikan bantuan yang sesuai.

Pilar *responsibility* memiliki keterkaitan dengan *reliability* melalui ketelitian kerja dan pelaksanaan prosedur, serta dengan responsiveness melalui kesediaan menangani persoalan pelayanan. Keterangan mengenai pemeriksaan perangkat sebelum pelayanan juga menunjukkan relevansi tanggung jawab operasional dengan *tangibles*. Berbeda dari *responsibility*, *fairness* lebih menekankan objektivitas dan kesetaraan perlakuan. Hubungannya dengan *reliability* terlihat ketika prosedur diterapkan secara konsisten tanpa diskriminasi. Keterkaitan dengan *empathy* muncul melalui penyesuaian pelayanan bagi kelompok yang memiliki kebutuhan khusus. Masukan mengenai transparansi layanan prioritas menunjukkan relevansi tambahan *fairness* dengan *assurance*. Ketika dasar pelayanan prioritas dijelaskan, masyarakat mempunyai kesempatan memahami bahwa perbedaan perlakuan merupakan penyesuaian berdasarkan ketentuan, bukan tindakan yang sewenang-wenang.

Pilar *citizenship* menunjukkan keterkaitan yang lebih terbatas dengan SERVQUAL. Dalam hasil wawancara, kepatuhan hukum dan tanggung jawab terhadap penerbitan dokumen negara memiliki relevansi dengan *reliability*. Sementara itu, komitmen memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan *assurance*. Meskipun demikian, aspek *citizenship* yang berkaitan dengan tanggung jawab terhadap kepentingan publik yang lebih luas belum sepenuhnya tergambarkan melalui pengalaman pelayanan individual. Hal ini menunjukkan bahwa SERVQUAL dapat menjelaskan karakteristik pelayanan yang diterima masyarakat, tetapi tidak secara langsung mencakup seluruh kewajiban normatif aparatur sebagai penyelenggara fungsi pemerintahan. Oleh karena itu, kerangka *Six Pillars of Character* diperlukan sebagai perspektif pelengkap untuk memahami dimensi etika yang melampaui penilaian kualitas pelayanan.

Pembahasan dengan Kajian Terdahulu dan Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakter etis aparatur dalam pelayanan paspor tidak hanya tercermin melalui perilaku individual, tetapi juga melalui pelaksanaan kewajiban

dan pengelolaan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Svara (2022), yang menekankan tanggung jawab aparatur terhadap individu, masyarakat, organisasi, serta kepatuhan terhadap hukum dan kebijakan. Demikian pula, Mastur et al. (2025) menyoroti pentingnya kesetaraan, keadilan, dan tanggung jawab dalam pelayanan keimigrasian. Penelitian ini melengkapi kajian tersebut dengan menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur administratif perlu disertai konsistensi penyampaian informasi, transparansi layanan prioritas, dan perhatian terhadap privasi pemohon agar kualitas pelayanan juga dapat dipahami dari pengalaman pengguna.

Eriksson dan Andersson (2024) menjelaskan adanya ketegangan antara orientasi pelayanan yang berpusat pada pengguna dan praktik manajemen organisasi yang masih menekankan pengendalian administratif. Dalam penelitian ini, perspektif tersebut memperkuat pembacaan bahwa kepatuhan terhadap prosedur perlu disertai dukungan organisasi agar pengalaman pelayanan tetap memperhatikan kebutuhan pemohon.

Dibandingkan Rafi et al. (2026), yang berfokus pada keterkaitan kejujuran dengan dimensi *assurance*, penelitian ini memperluas interpretasi terhadap data penelitian bersama melalui persoalan konsistensi komunikasi, keadilan prosedural, dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan. Masukan pemohon mengenai keseragaman informasi menunjukkan bahwa kejujuran dalam interaksi individual perlu didukung oleh kepastian informasi pada tingkat organisasi. Sementara itu, kebutuhan transparansi layanan prioritas dan perlindungan privasi memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan juga berkaitan dengan penghormatan terhadap hak pemohon. Perbedaan ini menegaskan bahwa kontribusi penelitian tidak terletak semata-mata pada penambahan kategori analisis, melainkan pada pemahaman mengenai dimensi etis yang melampaui interaksi pelayanan secara individual.

Temuan tersebut relevan dengan Neo et al. (2023), yang mengidentifikasi orientasi pelayanan, responsivitas, dan dedikasi sebagai nilai penting aparatur publik. Dalam penelitian ini, responsivitas terlihat melalui penyesuaian komunikasi petugas ketika menghadapi kebisingan akibat renovasi. Namun, kondisi tersebut juga memperlihatkan bahwa kemampuan aparatur merespons kebutuhan pemohon tidak sepenuhnya dapat menggantikan kesiapan sarana dan pengelolaan lingkungan pelayanan.

Dalam konteks inovasi pelayanan, Livingstone (2023) menunjukkan relevansi keterlibatan petugas garis depan dalam proses implementasi inovasi kolaboratif. Perspektif tersebut membantu menjelaskan pentingnya dukungan organisasi terhadap kebutuhan operasional petugas, termasuk pengelolaan kondisi pelayanan selama renovasi. Akan tetapi, penelitian ini tidak menilai secara langsung proses pengambilan keputusan renovasi maupun pelibatan petugas dalam pengelolaan inovasi.

Dalam perspektif keadilan, masukan mengenai transparansi layanan prioritas relevan dengan Meyer et al. (2022), yang membahas empati, keterlibatan, kesetaraan, dan etika dalam administrasi publik. Penyesuaian pelayanan berdasarkan kebutuhan tertentu memerlukan penjelasan yang terbuka agar dapat dipahami sebagai bagian dari keadilan, bukan perlakuan sewenang-wenang. Di sisi lain, keterbatasan bukti empiris mengenai *citizenship* menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL belum sepenuhnya mencakup kewajiban normatif aparatur terhadap kepentingan publik yang lebih luas. Dengan demikian, *Six Pillars of Character* memberikan perspektif pelengkap untuk menelaah tanggung jawab etis yang tidak seluruhnya tergambarkan melalui pengalaman pengguna layanan.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan penyamaan informasi persyaratan dan estimasi waktu tunggu antarpetugas, keterbukaan kriteria layanan prioritas, serta pengaturan komunikasi wawancara yang memperhatikan privasi pemohon. Pengelolaan pelayanan selama renovasi juga perlu mempertimbangkan pengendalian kebisingan, penyesuaian penggunaan fasilitas, dan penyampaian informasi mengenai keterbatasan operasional layanan *drive thru*. Langkah tersebut diarahkan untuk meningkatkan keselarasan antara perilaku aparatur, kebutuhan pemohon, dan kesiapan organisasi.

Rekomendasi penguatan informasi pelayanan juga relevan dengan Lourenço (2023), yang mengembangkan kerangka transparansi layanan publik elektronik dari perspektif kebutuhan pengguna. Meskipun penelitian ini berfokus pada interaksi pelayanan paspor secara langsung, pendekatan tersebut memberikan dasar konseptual bagi penyediaan informasi persyaratan, prosedur, dan layanan prioritas secara terbuka melalui kanal informasi resmi.

Kebaruan penelitian ini terletak pada sintesis interpretatif yang memperlihatkan bahwa keterkaitan karakter etis aparatur dengan kualitas pelayanan paspor berlangsung pada tingkat interaksi individual sekaligus penyelenggaraan organisasi. Kejelasan informasi yang diberikan petugas belum dengan sendirinya menjamin keseragaman komunikasi pelayanan, perhatian terhadap kebutuhan pemohon memerlukan transparansi prosedural, dan responsivitas individual tetap bergantung pada dukungan lingkungan pelayanan yang memadai. Dibandingkan fokus kejujuran–*assurance* dalam Rafi et al. (2026), penelitian ini menunjukkan bahwa *Six Pillars of Character* dapat melengkapi SERVQUAL dalam mengidentifikasi tanggung jawab etis yang tidak seluruhnya tercermin melalui pengalaman pelayanan, terutama keadilan prosedural, perlindungan hak pemohon, dan tanggung jawab kelembagaan. Temuan tersebut merupakan kontribusi interpretatif berdasarkan konteks penelitian, bukan pembuktian hubungan sebab-akibat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi karakter etis aparatur dan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang tercermin melalui keterkaitan antara nilai-nilai *Six Pillars of Character* dan pengalaman pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Karakter etis aparatur teridentifikasi melalui keterbukaan informasi, penghormatan terhadap pemohon, pelaksanaan tanggung jawab, perlakuan yang dinilai setara, kepedulian, dan kepatuhan terhadap kewajiban pelayanan publik. Meskipun pelayanan secara umum memperoleh penilaian positif dari informan, masih terdapat kebutuhan penguatan keseragaman informasi, transparansi layanan prioritas, kenyamanan komunikasi, dan dukungan fasilitas. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan tetap berlangsung selama renovasi, tetapi gangguan kebisingan dan belum beroperasinya fasilitas *drive thru* memperlihatkan keterbatasan dukungan lingkungan pelayanan. Integrasi kedua kerangka menunjukkan bahwa kejujuran individual perlu dilengkapi konsistensi organisasi, penghormatan terhadap hak pemohon memerlukan perlindungan privasi, dan kepedulian aparatur perlu diwujudkan melalui bantuan yang responsif. Dengan demikian, penguatan kualitas pelayanan paspor tidak cukup bertumpu pada kepatuhan administratif dan perilaku individual, tetapi memerlukan keselarasan karakter etis, pengelolaan pelayanan, dan tanggung jawab kelembagaan. Kerangka *Six Pillars of Character* melengkapi SERVQUAL dalam memahami dimensi etika pelayanan publik yang tidak seluruhnya tercakup melalui penilaian pengalaman pengguna.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan delapan informan dalam satu kantor imigrasi sehingga hasilnya bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik. Observasi dilakukan secara terbatas pada kondisi pelayanan selama renovasi bangunan, sedangkan dokumentasi SPKP dan ulasan pengguna berasal dari periode serta karakteristik sumber yang berbeda dengan wawancara. Selain itu, penelitian menggunakan data wawancara dari kegiatan penelitian bersama yang sebelumnya telah menjadi dasar publikasi dengan fokus analisis lebih terbatas. Penggunaan data bersama memungkinkan pendalaman interpretasi, tetapi tidak menambah variasi pengalaman informan

di luar pengumpulan data awal. Bukti mengenai pilar citizenship juga masih didominasi aspek kepatuhan administratif dan belum sepenuhnya menggambarkan tanggung jawab aparatur terhadap kepentingan publik yang lebih luas. Oleh karena itu, hasil penelitian perlu dipahami sesuai konteks, cakupan data, dan batas interpretasi yang digunakan.

Saran

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang disarankan memperkuat keseragaman penyampaian persyaratan dan estimasi waktu pelayanan antarpetugas, menyediakan informasi terbuka mengenai kriteria layanan prioritas, serta meningkatkan perlindungan privasi selama proses wawancara paspor. Pengelolaan fasilitas perlu memperhatikan kecukupan ruang tunggu, pengendalian gangguan kebisingan selama renovasi, dan penyampaian informasi yang jelas mengenai layanan yang sementara belum beroperasi. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak kantor imigrasi dan kelompok pengguna layanan yang beragam, memperluas periode observasi, serta mendalami hubungan antara karakter etis aparatur, budaya organisasi, akuntabilitas kelembagaan, dan kualitas pelayanan. Penggunaan pendekatan studi kasus komparatif atau metode campuran dapat dipertimbangkan untuk menguji relevansi temuan pada konteks pelayanan publik yang berbeda.

Kontribusi Author

Anida Sri Rahayu Mastur selaku penulis utama berkontribusi dalam konseptualisasi penelitian, pengembangan kerangka Six Pillars of Character dan SERVQUAL, pengolahan serta analisis data secara deskriptif kualitatif, interpretasi hasil penelitian, penyusunan sintesis temuan, penulisan naskah, dan revisi ilmiah. Ahmad Rafi berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian lapangan, khususnya pengumpulan data wawancara dan penyediaan data penelitian yang digunakan dalam artikel ini. Analisis lanjutan atas data penelitian bersama dilakukan untuk memperluas pembahasan dari publikasi sebelumnya menuju integrasi karakter etis aparatur dan kualitas pelayanan paspor. Seluruh penulis telah menelaah dan menyetujui versi akhir naskah serta bertanggung jawab atas integritas dan keakuratan publikasi.

Pernyataan Pengungkapan AI

Dalam proses penyusunan naskah, penulis menggunakan ChatGPT (OpenAI) sebagai alat bantu mencari referensi, penyuntingan bahasa, perbaikan struktur kalimat, dan penyempurnaan penyajian argumentasi ilmiah. Penggunaan AI tidak dimaksudkan sebagai pengganti proses pengumpulan data, penilaian bukti empiris, maupun tanggung jawab akademik penulis. Seluruh informasi, interpretasi, referensi, dan substansi naskah diperiksa kembali oleh penulis berdasarkan sumber penelitian yang tersedia. Penulis bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi artikel.

Acknowledgement

Penulis menyampaikan terima kasih kepada jajaran Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang serta para informan yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan pengalaman yang mendukung pelaksanaan penelitian. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu proses pengumpulan data dan penyusunan penelitian ini.

REFERENSI

Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah, 5(2). https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432

Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. Journal of Governance Innovation, 1(1), 59–76. https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298

Budiman, Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2022). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 19(1), 64–74. https://doi.org/10.63309/dialektika.v19i1.65

Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. Neurological Research and Practice, 2, Article 14. https://doi.org/10.1186/s42466-020-00059-z

Eckhard, S., Friedrich, L., Hautli-Janisz, A., Mueden, V., & Espinoza, I. (2024). A taxonomy of administrative language in public service encounters. *International Public Management Journal, 27*(1), 60–75. https://doi.org/10.1080/10967494.2022.2075062

Eriksson, E., & Andersson, T. (2024). The 'service turn' in a new public management context: A street-level bureaucrat perspective. *Public Management Review, 26*(7), 2014–2038. https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2241051

Eshuis, J., de Boer, N., & Klijn, E. H. (2023). Street-level bureaucrats' emotional intelligence and its relation with their performance. *Public Administration, 101*(3), 804–821. https://doi.org/10.1111/padm.12841

Gilad, S., & Assouline, M. (2024). Citizens' choice to voice in response to administrative burdens. *International Public Management Journal, 27*(1), 38–59. https://doi.org/10.1080/10967494.2022.2072988

Halling, A., & Bækgaard, M. (2024). Administrative burden in citizen–state interactions: A systematic literature review. *Journal of Public Administration Research and Theory, 34*(2), 180–195. https://doi.org/10.1093/jopart/muad023

Haryoko, S., Bahartiar, B., & Arwadi, F. (2020). Analisa Data Penelitian Kualitatif: Konsep, Teknik, Prosedur Analisis [Qualitative Research Data Analysis: Concepts, Techniques, and Analysis Procedures]. Cetakan Pertama, Badan Penerbit UNM.

Josephson, M. S. (2002). Making ethical decisions. Josephson Institute of Ethics. https://josephsoninstitute.org/med-introtoc/

Livingstone, R. V. (2023). Overlooking the front line: Impacts of front-line worker inclusion on implementation and outcomes of collaborative innovation. *Public Administration, 101*(3), 788–803. https://doi.org/10.1111/padm.12838

Lourenço, R. P. (2023). A framework for public eServices transparency. *International Journal of Electronic Government Research, 19*(1), 1–19. https://doi.org/10.4018/IJEGR.317415

Mastur, A. S. R., Rinojati, M., & Fathya, V. N. (2025). Examination of ethics in public service: An Indonesian perspective. Public Administration Quarterly, 1–27. https://doi.org/10.1177/07349149251345410

Meyer, S. J., Johnson, R. G., III, & McCandless, S. (2022). Meet the new Es: Empathy, engagement, equity, and ethics in public administration. Public Integrity, 24(4–5), 353–363. https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2074764

Neo, S., Grimmelikhuijsen, S., & Tummers, L. (2023). Core values for ideal civil servants: Service-oriented, responsive and dedicated. Public Administration Review, 83(4), 838–862. https://doi.org/10.1111/puar.13583

Ngorang, P. (Ed.). (2020). Etika pelayanan publik: Sebuah pengantar (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.

Ombudsman Republik Indonesia. (2026, 20 Februari). Ombudsman RI terima 23.596 aduan sepanjang 2025, tegaskan warisan pengawasan berdampak di akhir masa jabatan 2021–2026 [Siaran pers No. 010/HM.01/II/2026]. https://ombudsman.go.id/pers/r/ombudsman-ri-terima-23596-aduan-sepanjang-2025-tegaskan-warisan-pengawasan-berdampak-di-akhir-masa-jabatan-2021-2026

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C., & Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services: A systematic literature review. *Humanities and Social Sciences Communications, 12*, Article 1123. https://doi.org/10.1038/s41599-025-05357-y

Queirós, A., Faria, D., & Almeida, F. (2017). Strengths and limitations of qualitative and quantitative research methods. European Journal of Education Studies, 3(9), 369–387. https://doi.org/10.5281/zenodo.887089

Rafi, A., Mastur, A. S. R., & Jani, S. A. (2026). Keterkaitan prinsip kejujuran dengan dimensi assurance dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Jurnal Penelitian Ilmiah Interdisipliner, 10(9), 41–44.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sakti, F. T. (2025). Tata kelola melalui etika dan akuntabilitas: Instrumen untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Distingsi: Journal of Digital Society, 3(3), 64–70. https://jurnal.panengeninsani.com/index.php/djods/article/view/103

Sutatak, H., Augustinah, F., Pramudiana, I. D., & Kamariyah, S. (2025). Evaluation of passport service quality through the M-Paspor application in simplifying services at the Class I Special Immigration Office, TPI Surabaya. DIA: Jurnal Administrasi Publik, 23(2), 449–471. https://doi.org/10.30996/dia.v23i02.12182

Svara, J. H. (Ed.). (2022). The ethics primer for public administrators in government and nonprofit organizations (3rd ed.). Jones & Bartlett Learning.

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.

Yahya, M. I., Purnomo, A. S., & Maulidia, H. (2025). Membangun layanan imigrasi yang berintegritas: Analisis literatur tentang etika pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Journal of Administration and International Development, 5(2), 115–121. https://doi.org/10.52617/jaid.v5i2.708

Young, S. L., & Tanner, J. (2023). Citizen participation matters. Bureaucratic discretion matters more. *Public Administration, 101*(3), 747–771. https://doi.org/10.1111/padm.12867