

IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF: STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SEMARANG

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE ETHICS TO ENHANCE POSITIVE
IMAGE: A CASE STUDY AT SEMARANG SPECIAL CLASS I CHECKPOINT
IMMIGRATION OFFICE

<https://10.0.205.137/jikk.v8i2.769>

Submitted: 07-07-2025 Reviewed: 19-07-2025 Published: 26-08-2025

Agung Setiawan
setiawanagung133@ymail.com
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Anida Sri Rahayu Mastur
anidasrirahayumastur@gmail.com
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Rahmawati Nurul Jannah
rahma@poltekim.ac.id
Politeknik Pengayoman
Indonesia

Abstract. Public service ethics plays an important role in shaping the positive image of a government institution. This study aims to conceptually analyze how the application of public service ethics can improve the image of the organization, especially at the Immigration Office Class I Special TPI Semarang. The approach used is descriptive qualitative based on literature studies and relevant theories. The analysis focused on ethical principles such as honesty, integrity, fairness, and loyalty which are seen as key elements in public service interactions. The results of the study show that consistent application of service ethics has the potential to strengthen positive public perceptions of the institution, increase public trust, and reduce complaints about services. This study concludes that service ethics is not only a moral obligation, but also an institutional strategy in building the reputation and legitimacy of institutions in the eyes of the public.

Keywords: public service ethics; organizational image; public trust

Abstrak. Etika pelayanan publik memegang peranan penting dalam membentuk citra positif suatu institusi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara konseptual bagaimana penerapan etika pelayanan publik dapat meningkatkan citra organisasi, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif berbasis studi literatur dan teori yang relevan. Analisis difokuskan pada prinsip-prinsip etika seperti kejujuran, integritas, keadilan, dan loyalitas yang dipandang sebagai elemen kunci dalam interaksi pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan secara konsisten berpotensi memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap lembaga, meningkatkan kepercayaan publik, serta menurunkan keluhan terhadap layanan. Studi ini menyimpulkan bahwa etika pelayanan bukan hanya sebagai kewajiban moral, tetapi juga strategi institusional dalam membangun reputasi dan legitimasi lembaga di mata publik.

Keywords: etika pelayanan publik; citra organisasi; kepercayaan publik



1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pemerintahan. Tidak hanya terkait efisiensi administratif, kualitas pelayanan juga bergantung pada integritas dan nilai-nilai etika yang melekat pada perilaku aparatur negara. Etika pelayanan publik mencakup prinsip-prinsip seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan integritas, yang berperan penting dalam membangun hubungan yang sehat antara pemerintah dan masyarakat (Bisri & Asmoro, 2019).

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang memiliki peran strategis sebagai institusi yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan keluhan terkait sikap petugas yang tidak responsif, atau kurang empatik. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam penerapan nilai-nilai etika secara konsisten di lapangan, yang pada akhirnya memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut.

Citra organisasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat dalam menerima layanan publik. Menurut Fill dalam Sumardi et al. (2021), persepsi publik dibentuk oleh aspek-aspek seperti karakter organisasi, responsivitas, dan profesionalisme petugas. Citra positif dapat memperkuat legitimasi lembaga, sementara citra negatif dapat menurunkan kepercayaan bahkan menimbulkan resistensi sosial (Cobis & Rusadi, 2023).

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara konseptual bagaimana prinsip-prinsip etika pelayanan publik dapat diterapkan dalam konteks layanan keimigrasian dan sejauh mana hal tersebut berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap citra institusi. Kesimpulan yang diharapkan adalah bahwa etika pelayanan publik merupakan instrumen strategis untuk meningkatkan kepercayaan dan legitimasi lembaga negara di mata publik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis studi literatur (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang bersifat konseptual, yakni untuk menganalisis bagaimana penerapan etika pelayanan publik dapat memengaruhi citra institusi pemerintah, khususnya dalam konteks Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang. Studi literatur memungkinkan penulis menggali pemahaman teoritis dan hasil-hasil penelitian terdahulu tanpa melakukan pengumpulan data primer di lapangan (Mahanum, 2021).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder, seperti artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku akademik, regulasi pemerintah, serta laporan kebijakan yang relevan. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kriteria relevansi topik, kemutakhiran (minimal sepuluh tahun terakhir), dan kualitas publikasi, serta diakses melalui database daring seperti Google Scholar, Garuda, dan perpustakaan digital universitas. Fokus kajian mencakup prinsip-prinsip etika pelayanan publik, teori tentang citra organisasi publik, serta temuan empiris terkait persepsi masyarakat terhadap layanan birokrasi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah *analisis isi tematik (thematic content analysis)*. Tahapan analisis meliputi reduksi data (penyaringan informasi relevan dari literatur), kategorisasi tematik (pengelompokan ke dalam tema seperti nilai etika, dampak terhadap citra organisasi, dan praktik pelayanan publik), serta interpretasi teoritis untuk menyusun pemahaman yang terintegrasi. Model ini mengacu pada pendekatan Miles dan Huberman dalam Abdussamad (2021) dan pendekatan yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif yang logis dan memiliki kedalaman analisis.

Sebagai studi berbasis literatur, penelitian ini tidak melakukan pengumpulan data lapangan seperti wawancara atau observasi. Oleh karena itu, temuan dalam artikel ini bersifat konseptual dan tidak dapat digeneralisasi sebagai kesimpulan empiris. Meski demikian, seluruh sumber dan materi analisis tersedia secara terbuka dan dapat digunakan kembali oleh peneliti lain untuk keperluan pengembangan studi lanjutan. Penelitian ini juga menyajikan kerangka pemikiran yang dapat menjadi dasar dalam perumusan penelitian lanjutan dengan pendekatan empiris.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Nilai-Nilai Etika dalam Pelayanan Publik

Nilai-nilai etika merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertanggung jawab. Prinsip-prinsip seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, loyalitas, dan integritas berfungsi sebagai pedoman normatif bagi aparatur sipil negara dalam menjalankan tugasnya. Penerapan prinsip-prinsip ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap nilai moral, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membangun profesionalisme dan kepercayaan publik (Bisri & Asmoro, 2019).

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, pelaksanaan etika menjadi krusial mengingat tingginya kompleksitas tugas dan intensitas interaksi dengan masyarakat. Layanan imigrasi mencakup penerbitan paspor, pengawasan orang asing, serta pengurusan izin tinggal yang bersifat sensitif dan berisiko tinggi terhadap penyimpangan etika. Oleh karena itu, penerapan nilai keadilan, misalnya, menjadi esensial untuk mencegah perlakuan diskriminatif, sementara kejujuran dan tanggung jawab merupakan elemen vital dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas proses layanan (Iman & Luqmanul, 2015).

Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi etika seringkali menghadapi hambatan, baik struktural maupun kultural. Budaya birokrasi yang hierarkis, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta lemahnya sistem pengawasan internal menjadi faktor penghambat dalam membangun pelayanan publik yang benar-benar etis dan berintegritas.

3.2. Etika sebagai Penentu Citra Organisasi Sektor Publik

Citra organisasi, dalam konteks pelayanan publik, dipahami sebagai persepsi kolektif masyarakat terhadap kualitas dan nilai-nilai yang dianut oleh suatu institusi. Persepsi ini terbentuk melalui interaksi langsung dengan petugas pelayanan, serta melalui informasi tidak langsung yang diperoleh dari media, pengalaman orang lain, dan reputasi institusi. Dengan demikian, perilaku etis dari aparatur negara memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruksi citra

organisasi (Sumardi et al., 2021).

Pelayanan yang mencerminkan etika dan nilai kemanusiaan cenderung membentuk persepsi positif dari masyarakat. Masyarakat akan menilai suatu lembaga sebagai profesional dan dapat dipercaya apabila merasa dilayani dengan adil, empatik, dan konsisten. Sebaliknya, pelayanan yang bersifat diskriminatif atau tidak transparan akan merusak kredibilitas lembaga dan menurunkan legitimasi publik. Dalam era digital saat ini, citra organisasi dapat dengan cepat dipengaruhi oleh ulasan publik melalui media sosial, menjadikan etika pelayanan sebagai faktor yang tidak dapat diabaikan (Asakdiyah et al., 2023).

3.3. Temuan dari Literatur Terdahulu

Berbagai hasil penelitian terdahulu mendukung pandangan bahwa etika pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhania, Baiti, dan Hayat dalam Ramadhania et al. (2024) menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap integritas, transparansi, dan empati petugas memiliki korelasi positif terhadap tingkat kepercayaan publik. Demikian pula, penelitian yang dilakukan oleh Pranabella & Puspasari (2021) yang menekankan pentingnya komunikasi publik yang berbasis etika dalam membentuk persepsi positif terhadap organisasi pemerintah.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang beretika bukan sekadar pemenuhan norma moral, tetapi juga berperan sebagai strategi kelembagaan dalam membangun citra yang positif, memperkuat legitimasi institusi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

3.4. Implikasi bagi Pengelolaan Lembaga Publik

Hasil kajian ini memberikan implikasi yang signifikan terhadap praktik manajemen di lingkungan institusi publik, khususnya dalam upaya membangun sistem pelayanan yang berintegritas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pertama, institusi pemerintah perlu menempatkan etika bukan sekadar sebagai bentuk komitmen normatif atau simbolis, melainkan sebagai bagian integral dari sistem manajemen strategis organisasi. Artinya, nilai-nilai etika harus dirancang dan diimplementasikan secara sistematis dalam seluruh tahapan manajemen mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kinerja. Implementasi ini dapat diwujudkan melalui penyusunan pedoman etika yang tidak hanya bersifat umum, tetapi juga operasional dan relevan dengan konteks kerja sehari-hari. Selain itu, pelatihan etika yang bersifat aplikatif dan berkelanjutan perlu diselenggarakan untuk seluruh aparatur negara, agar pemahaman terhadap etika tidak berhenti pada aspek konseptual, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan perilaku. Sistem insentif yang dirancang secara adil dan objektif juga perlu diterapkan guna memberikan apresiasi terhadap pegawai yang menunjukkan integritas dan komitmen etis dalam menjalankan tugasnya (Prastyo, 2024).

Kedua, penting untuk membangun sistem pengawasan internal yang kuat, transparan, dan akuntabel guna memastikan bahwa pelanggaran terhadap nilai-nilai etika dapat terdeteksi dan ditangani secara adil. Salah satu komponen penting dari sistem ini adalah tersedianya mekanisme pelaporan pelanggaran etika (*whistleblowing system*) yang efektif dan terpercaya. Mekanisme tersebut

harus menjamin perlindungan bagi pelapor agar terhindar dari risiko intimidasi, diskriminasi, atau sanksi yang tidak adil. Keberadaan sistem seperti ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan penguatan budaya organisasi yang menjunjung tinggi transparansi dan akuntabilitas (Fadilah & Salomo, 2023).

Ketiga, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang sebagai institusi pelayanan publik dapat menjadikan hasil kajian ini sebagai rujukan dalam merancang dan mengembangkan sistem pelayanan yang berbasis pada prinsip-prinsip etika. Pemanfaatan temuan ini dapat diarahkan untuk membentuk kebijakan internal yang mendukung perilaku etis, memperbaiki standar layanan yang ada, dan membangun interaksi yang lebih humanis antara petugas dan masyarakat. Strategi ini tidak hanya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik, mempererat hubungan dengan pemangku kepentingan, serta memperbaiki citra kelembagaan dalam jangka panjang secara berkelanjutan.

3.5. Arah dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Sebagai penelitian yang bersifat konseptual, studi ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi empiris. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan empiris, baik kualitatif maupun kuantitatif, untuk menguji secara langsung hubungan antara implementasi etika pelayanan publik dan persepsi masyarakat terhadap citra institusi. Survei, studi kasus, dan wawancara mendalam dapat digunakan untuk menggali data primer yang lebih akurat dan kontekstual.

Selain itu, pengembangan instrumen pengukuran untuk menilai tingkat internalisasi nilai-nilai etika dalam lingkungan birokrasi juga merupakan agenda riset yang relevan. Penelitian komparatif antar-instansi atau antar-daerah juga dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai praktik etika dalam pelayanan publik di Indonesia.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada kecepatan atau efisiensi, tetapi juga pada sejauh mana nilai-nilai etika diterapkan secara nyata dalam proses pelayanan. Melalui kajian literatur ini, dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik memainkan peran strategis dalam membentuk persepsi masyarakat dan memperkuat citra positif lembaga pemerintah. Nilai-nilai seperti kejujuran, integritas, keadilan, tanggung jawab, dan loyalitas tidak hanya menjadi dasar moral aparatur, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen kelembagaan dalam membangun sistem pelayanan yang berorientasi pada publik.

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang, penerapan prinsip-prinsip etika menjadi sangat penting karena jenis layanan yang diberikan menyangkut kepentingan hukum, keamanan, dan hak-hak individu. Ketidakkonsistenan dalam menerapkan etika, seperti diskriminasi dalam pelayanan, sikap tidak responsif, atau proses yang tidak transparan, dapat menggerus kepercayaan publik dan menciptakan citra

negatif yang sulit dipulihkan. Sebaliknya, pelayanan yang menjunjung tinggi etika akan memperkuat kredibilitas institusi dan memperkuat legitimasi birokrasi di mata masyarakat.

Etika dalam pelayanan bukanlah sekadar aspek tambahan yang bersifat simbolik, melainkan bagian integral dari sistem kerja dan budaya organisasi yang harus ditanamkan secara menyeluruh. Citra organisasi yang positif dapat dibangun jika pelayanan dilakukan dengan konsistensi nilai, empati, dan keadilan. Untuk itu, penting bagi lembaga pemerintah untuk tidak hanya menetapkan kode etik dalam dokumen formal, tetapi juga memastikan bahwa nilai-nilai tersebut benar-benar diinternalisasi dan diaktualisasikan dalam perilaku sehari-hari aparatur negara.

4.2. Saran

Sebagai tindak lanjut dari kajian ini, disarankan agar institusi pelayanan publik, termasuk kantor imigrasi, mengembangkan strategi kelembagaan yang mengintegrasikan etika ke dalam semua aspek penyelenggaraan layanan. Langkah ini dapat dilakukan melalui pelatihan etika secara berkala bagi seluruh pegawai, pembentukan unit pengawasan etik yang independen, dan penyusunan indikator evaluasi kinerja berbasis perilaku etis. Selain itu, penting pula menyediakan saluran pengaduan yang aman dan akuntabel bagi masyarakat, serta menjamin perlindungan terhadap pelapor dalam kasus pelanggaran etika.

Lebih lanjut, untuk memperkuat temuan konseptual ini, direkomendasikan agar dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan empiris, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, untuk mengukur secara langsung sejauh mana implementasi etika berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan citra organisasi. Penelitian lintas instansi atau lintas wilayah juga dapat memberikan perspektif komparatif yang berguna dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif dan berintegritas. Dengan demikian, pelayanan publik berbasis etika dapat menjadi pilar utama dalam pembangunan birokrasi yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). Syakir Media Press.
- Asakdiyah, S., Hakiki, R., & Tunjungsari, H. K. (2023). Kepuasan Pelanggan Di Era Digital : Strategi Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Nomor 1).
- 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>
- Cobis, M. Y., & Rusadi, U. (2023). Analisis Teori Spiral of Silence pada Persepsi Publik tentang Citra Polisi oleh Media Massa. *Journal of Political Issues*, 4(2), 99–107. <https://doi.org/10.33019/jpi.v4i2.92>
- Fadilah, R. M., & Salomo, R. V. (2023). Optimalisasi Penerapan Whistleblower-System (Wbs) Di Sekretariat Kabinet. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 754–781. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3040>
- Iman, R., & Luqmanul, A. (2015). Pengawasan Izin Tinggal Orang Asing Oleh Kantor Imigrasi. *Unnes Law Journal*, 4(1), 66–79.

- Mahanum, M. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY : Journal of Education*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.20>
- Pranabella, P. G., & Puspasari, D. (2021). *Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. 75(17), 399–405.
- Prastyo, Y. (2024). *PENERAPAN ETIKA PROFESI DALAM PENGELOLAAN SUMBER DAYA PUBLIK: IMPLIKASI TERHADAP AKUNTABILITAS*. 7, 18820–18830.
- Ramadhania, C. N. S., Baiti, N., & Hayat. (2024). *Pengaruh Etika Administrasi Publik Terhadap Kepercayaan Publik Pada Instansi Pemerintah*. 6(6).
- Sumardi, A. P., Priyowidodo, G., & Tjahjo, J. D. W. (2021). Citra Pemerintah Kota Surabaya Pasca Surabaya Menjadi Zona Merah COVID-19 Di Mata Masyarakat Surabaya. *Journal -E Komunikasi*, 9, 1–12. <https://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/11522/0>