

**KAJIAN ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KECAMATAN
SAMARINDA ULU**

Adityanto¹, Bambang Irawan², Fajar Apriani³

**eJournal Administrasi Publik
Volume 9, Nomor 2, 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

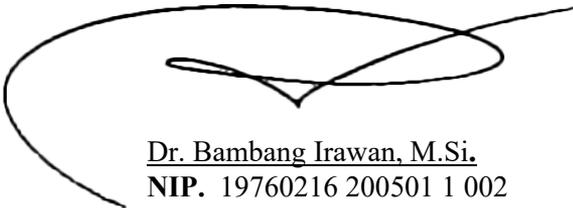
Judul : Kajian Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu
Nama : Adityanto
NIM : 1402015018
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisip Unmul.

Pembimbing I,

Samarinda, 26 Oktober 2021

Pembimbing II,



Dr. Bambang Irawan, M.Si.
NIP. 19760216 200501 1 002



Dr. Fajar Apriani, M.Si.
NIP. 19830414 200501 2 003

Bagian di bawah ini
DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	Koordinator Program Studi Administrasi Publik  <u>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</u> NIP. 19830414 200501 2 003
Volume : 9	
Nomor : 2	
Tahun : 2021	
Halaman : 5208-5218	

KAJIAN ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KECAMATAN SAMARINDA ULU

Adityanto¹, Bambang Irawan², Fajar Apriani³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika birokrasi dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan penentuan data menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan fokus penelitian yaitu etika birokrasi dalam pelayanan publik, merujuk pada penerapan tugas pelayanan publik yang sesuai norma : ketepatan janji, ketaatan terhadap aturan, rasa tanggungjawab, kepatuhan serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu. Analisis data yang digunakan ialah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana. Temuan dari penelitian ini adalah etika birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaannya, pegawai beserta staf Kecamatan Samarinda Ulu memberikan pelayanan publik sebaik mungkin agar dapat terlaksana dan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada masyarakat yang dimana hal tersebut tercantum dalam Undang-undang Nomor Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal itu dikarenakan pada setiap unit kerja, setiap badan, setiap instansi ada aturan. Namun, dari segi SDM, kompetensi SDM yang kurang atau tidak merata masih menjadi kendala di Kecamatan Samarinda Ulu. Hambatan lainnya, yaitu kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Samarinda Ulu.

Kata Kunci : *Etika Birokrasi, Pelayanan Publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman (Email: aditpusamania97@gmail.com)

² Dosen Pembimbing I Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing II Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

PENDAHULUAN

Saat ini, pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian masyarakat umum. Hal itu disebabkan masih kurang baiknya pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai pemerintah. Seperti yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat bahwa persepsi awal dari masyarakat yang datang berurusan ke kantor pemerintah daerah adalah bertemunya mereka dengan pegawai yang kurang baik, kurang informatif, kurang ramah, serta lambat dalam memberikan pelayanan. Ismail (2009:73) menyebutkan bahwa penyelenggaraan negara saat ini belum memperlihatkan perkembangan yang signifikan dalam peningkatan kinerja birokrasi yang profesional, efisien, efektif, dan akuntabel.

Kumorotomo (2013:73-74) menyebutkan bahwa masyarakat begitu peka dengan istilah birokrasi. Akan tetapi, persepsi yang muncul ketika mendengar istilah birokrasi seringkali buruk. Hal yang tergambar di benak seseorang jika membicarakan birokrasi ialah urusan-urusan yang merepotkan berkenaan dengan pengisian formulir-formulir, proses peroleh izin yang melalui berbagai kantor secara berantai, aturan-aturan ketat yang mengharuskan seseorang melewati banyak sekat-sekat formalitas, dan lain sebagainya.

Kelambanan birokrasi berdampak terhadap nasib masyarakat. Kelambanan birokrasi itu terjadi salah satunya akibat dari urusan dalam tubuh birokrasi yang demikian panjang dan berbelit-belit. Orientasinya bukan kepada masyarakat melainkan kepada aturan itu sendiri. Birokrasi berubah menjadi organisasi yang rumit pada tingkat struktur dan prosedurnya hingga pada akhirnya lebih sibuk dengan pekerjaannya sendiri untuk menjamin kelancaran rutinitas prosedur daripada melayani kepentingan masyarakat. Hal ini diperparah dengan adanya mentalitas para pegawai dalam tubuh birokrasi yang umumnya sibuk dengan kepentingan-kepentingannya sendiri.

Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan yang banyak dirasakan oleh masyarakat utamanya yang dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah, terutama mereka yang berada di garis depan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat cenderung lambat dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Kinerja seorang aparatur pemerintah menggambarkan bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pada tahun 2017, di Kecamatan Samarinda Ulu masih terdapat beberapa permasalahan etika birokrasi dalam pelayanan publik. Masalah yang dihadapi berkaitan dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani dan banyaknya jumlah kelurahan, di dalam wilayah kerjanya. Berdasarkan Badan

Pusat Statistik (BPS) Kota Samarinda, di tahun 2017, terdapat jumlah total 127.490 penduduk Kecamatan Samarinda Ulu yang mana itu terdiri dari 8 Kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Banyak dari masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan, baik itu dari pelayanan yang lambat atau lama, pelayanan yang berbelit-belit hingga sikap pegawai yang kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan sebagai studi awal dalam merancang penelitian ini, hal tersebut terjadi dikarenakan beberapa alasan:

1. Lambatnya atau lamanya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan terjadi dikarenakan dari pegawai itu sendiri yang terlalu santai dalam merespon permintaan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat yang dimana itu tidak sesuai dengan isi yang tercantum pada pasal 5 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana tertulis bahwa Aparatur Sipil Negara harus melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, berintegritas tinggi, serta dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan yang berbelit-belit lebih sering dikarenakan oleh aturan-aturan itu sendiri dibandingkan oleh aparatur birokrasi, yaitu prosedur pelayanan yang panjang, persyaratan-persyaratan yang cukup banyak, dan sebagainya. Contohnya seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK). Dalam pembuatan Kartu Keluarga, masyarakat harus terlebih dahulu meminta surat pengantar dari Rukun Tetangga (RT) yang kemudian membawa surat pengantar tersebut ke Rukun Warga (RW) dan seterusnya ke Kelurahan, Kecamatan hingga menuju Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Bahkan sering pula dari Disdukcapil, masyarakat disuruh kembali lagi ke Kecamatan.
3. Sikap pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dikarenakan masih ada pengaruh budaya borjuis (priyayi) dimana birokrasi beserta aparturnya cenderung mengasumsikan sebagai pihak yang harus dihormati oleh masyarakat. Hal tersebut tidak sesuai dengan yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang memuat mengenai kode etik dan kode perilaku pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN).
4. Terdapat beberapa pegawai Kecamatan yang kurang disiplin waktu yaitu seperti datang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam pasal 2 Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 31 Tahun 2008 Tentang Ketentuan Pengisian Daftar hadir Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yakni jam 07.30 Wita. Bahkan terdapat juga beberapa pegawai pulang lebih cepat dari waktu yang

seharusnya yakni jam 16.00 Wita yang dimana hal tersebut dapat berpengaruh pada proses pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu.

Hal-hal tersebut diatas menunjukkan bahwa penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik, terutama terkait pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu masih belum dilakukan secara optimal sebagaimana yang seharusnya. Sehingga penelitian berupaya menjawab pertanyaan penelitian : (1) Bagaimana etika birokrasi dalam pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda?, (2) Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dari perspektif etika birokrasi?

TEORI DAN KONSEP

Administrasi Negara

Chandler dan Plano (dalam Pasolong, 2014:7), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Terkait dengan etika birokrasi, secara ideal, dalam kehidupan berbangsa Indonesia sudah ada Ketetapan MPR Nomor 6 Tahun 2001 tentang Etika Kehidupan Berbangsa yang dapat memberikan dasar pada pengejawatahan etika dalam proses kehidupan berbangsa dan bernegara. Tap MPR ini memuat hal-hal berikut: 'Etika dalam kehidupan berbangsa merupakan satu wahana dalam rangka melancarkan penyelenggaraan Sistem Administrasi Negara dimana dengan adanya etika yang dipahami dan menjadi dasar pola perilaku dalam berbangsa dan bernegara akan mengarah pada satu tatanan kenegaraan yang stabil, karena persepsi akan perilaku yang diharapkan oleh masing-masing individu sebagai warga negara dapat teramalkan dengan baik'.

Etika Birokrasi

Madsen dan Shafritz (dalam Surjadi, 2012: 99), mengistilahkan etika birokrasi sebagai perilaku pemerintah dalam semua level untuk menghindari penyalahgunaan pekerjaan secara tidak sah, aktivitas mencari keuntungan pribadi. Etika birokrasi tidak saja merupakan kebalikan dari praktik-praktik penyalahgunaan, penyimpangan, korupsi, moralitas rendah, dan sebagainya. Akan tetapi etika birokrasi mencakup kesepakatan-kesepakatan antara

kepentingan negara, masyarakat dan moral individu secara jujur, obyektif, selaras, dan terpadu tanpa ada pemaksaan atas terwujudnya suatu kesepakatan tersebut. Kesepakatan atau komitmen-komitmen itu merupakan sistem nilai yang harus ditaati oleh semua pihak (dalam Surjadi, 2012:99).

Milwan, dkk (2006:7), mengatakan bahwa setiap penyelenggara berkewajiban untuk menjalankan norma-norma etika sebagai berikut : 1) Berakhlak Mulia, 2) Tepat Janji, 3) Jujur, 4) Adil, 5) Arif, 6) Disiplin, 7) Taat Hukum, 8) Tanggung Jawab dan Akuntabel, 9) Sopan Santun, 10) Kehati-hatian, 11) Kesetaraan.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kurniawan (dalam Pasolong, 2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya, menurut Santosa (2012:57), pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: (1) Kepentingan umum, (2) Kepastian hukum, (3) Kesamaan hak, (4) Keseimbangan hak dan kewajiban, (5) Keprofesionalan, (6) Partisipatif, (7) Persamaan perlakuan/Tidak diskriminatif, (8) Keterbukaan, (9) Akuntabilitas, (10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (11) Ketepatan waktu, serta (12) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Definisi Konsepsional

Adapun definisi konsepsional dari penelitian ini adalah : Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik adalah perilaku pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif bagi masyarakat sesuai dengan landasan moral bagi penyelenggaraan negara yang berlaku di birokrasi pemerintah, yang dipahami dan menjadi dasar pola perilaku dalam berbangsa dan bernegara akan mengarah pada satu tatanan kenegaraan yang stabil.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, data yang telah diperoleh di lapangan dan dianalisis dalam bentuk deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk

mendesripsikan variabel-variabel penelitian yang pada selanjutnya menganalisis data dengan cara menafsirkan data dan fakta yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian ini. Sehingga, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Peneliti menetapkan fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Etika Birokrasi dalam pelayanan publik, merujuk pada penerapan tugas pelayanan publik yang sesuai norma :
 - a. Ketetapan Janji
 - b. Ketaatan Terhadap Aturan
 - c. Rasa Tanggung Jawab
 - d. Kepatuhan
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat etika birokrasi dalam pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu.
Sumber data dalam penelitian ini yakni :
 - a) Data primer:
 - a. Informan kunci (*Key Informan*) dalam penelitian ini ialah Camat Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.
 - b. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* yaitu pegawai Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dan masyarakat yang telah memperoleh pelayanan.
 - b) Data sekunder diperoleh dari beberapa sumber, antara lain :
 - a. Buku-buku (perpustakaan) erat kaitannya dengan obyek dan tujuan penelitian
 - b. Dokumen–dokumen, serta arsip–arsip pemerintah yang erat kaitannya dengan obyek dan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data : (1) Studi kepustakaan (*Library Research*) dan merangkum data yang berkaitan dengan obyek penelitian, (2) Penelitian lapangan (*Field Work Research*), meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian ini, dilakukan pada pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33), mengemukakan di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu (1) Kondensasi Data (*Data Condensation*), (2) Penyajian data (*Data Display*), dan (3) Pengambilan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik

Penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu wujud upaya aparaturnya Kecamatan Samarinda Ulu untuk mencapai tujuan–tujuan organisasi yang tertuang dalam visi dan misi Kecamatan Samarinda Ulu yang sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Pada bagian ini, penulis akan menyajikan data–data yang terkait dengan etika birokrasi dalam pelayanan publik dengan sub fokus antara lain : (1) Ketepatan Janji, (2) Ketaatan Terhadap Aturan, (3) Rasa Tanggungjawab, dan (4) Kepatuhan. Serta Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu.

1. *Ketepatan Janji*

Dalam pelaksanaan pelayanan publiknya, pegawai beserta staf Kecamatan Samarinda Ulu selalu berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan publik agar dapat terlaksana dan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada masyarakat yang dimana hal tersebut tercantum dalam Undang–undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu telah tepat sesuai janji yang telah diberikan kepada masyarakat. Pelayanan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Karena setiap penyelesaian pelayanan publik mempunyai batas waktu pengerjaan yang harus dipenuhi oleh pegawai Kecamatan Samarinda Ulu berdasarkan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat sesuai aturan yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Kurniawan (dalam Pasolong, 2014:158), bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. *Ketaatan Terhadap Aturan*

Pegawai mentaati aturan yang ada dengan baik. Hal itu dikarenakan pada setiap unit kerja, setiap badan, setiap instansi ada aturan yang mengaturnya. Itu merupakan janji dan ketentuan yang berlaku untuk pegawai kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Karena apabila tidak ditaati atau dilaksanakan, maka pegawai dapat ditegur dan dikenakan sanksi atau kebijakan sesuai aturan yang berlaku. Selain itu, para pegawai Kecamatan Samarinda Ulu juga mematuhi jam kerja dengan baik yang mana itu dikarenakan adanya absensi yang bertindak sebagai alat pegawasnya. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Kurniawan (dalam Pasolong, 2014:128), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3. *Rasa Tanggung Jawab*

Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu oleh pegawai Kecamatan cukup bertanggung jawab. Jika ada kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan publiknya, pegawai Kecamatan Samarinda Ulu akan meminta maaf serta sekaligus menjelaskan secara baik alasan mengapa bisa

terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan publiknya tersebut. Pelaksanaan tugas pelayanan publik, pegawai Kecamatan Samarinda Ulu telah melaksanakan tugas pelayanan publiknya dengan penuh rasa tanggung jawab yang tinggi. Camat Kecamatan Samarinda Ulu selalu menanamkan kepada bawahan, selalu memberikan pembinaan terhadap pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu jikanya dalam memberikan pelayanan publik haruslah bertanggung jawab. Hal tersebut dikarenakan semuanya ada aturan berlaku yang mengaturnya. Sesuai dengan yang dikemukakan Surjadi (2012:12), bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip yang meliputi : (1) Kepastian hukum, (2) Keterbukaan, (3) Partisipatif, (4) Akuntabilitas, (5) Kepentingan umum, (6) Profesionalisme, (7) Kesamaan hak, (8) Keseimbangan hak dan kewajiban.

4. ***Kepatuhan***

Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, pegawai telah mematuhi apa yang diinstruksi oleh atasan atau pimpinan dalam pelaksanaan pelayanan publiknya. Hal tersebut agar dapat terciptanya rasa disiplin di dalam lingkungan kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Seorang bawahan itu harus mematuhi apa yang diinstruksikan oleh atasan atau pimpinan. Karena itu berdasarkan aturan-aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Selain itu, pegawai-pegawai Kecamatan Samarinda Ulu juga mematuhi kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Samarinda, termasuk seperti norma-norma korps dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publiknya. Hal tersebut dapat menciptakan lingkungan kerja yang efisien dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publiknya di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Hal tersebut sesuai dengan yang dimaknai oleh Albrow (dalam Mustafa, 2013:5), *Bureaucracy as the organization*. Birokrasi sebagai organisasi. Organisasi yang dimaksudkan adalah organisasi memiliki struktur dan aturan-aturan yang jelas dan formal.

Faktor Pendukung Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil-hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat faktor-faktor yang mendukung berjalannya etika birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, antara lain seperti :

1. Komitmen aparat kecamatan yang tinggi
2. Pemberian motivasi kepada pegawai Kecamatan Samarinda Ulu. Atasan harus memberikan contoh serta motivasi kepada pegawai bawahannya bagaimana melakukan pelayanan baik, bagaimana melakukan komunikasi dengan baik, bagaimana melakukan interaksi yang baik kepada masyarakat. Pemberian motivasi, arahan, serta petunjuk kepada bawahan untuk ke arah yang lebih baik itu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu.

3. Struktur birokrasi yang hirarkis. Sistem pemerintahan (birokrasi) secara hirarki dalam suatu organisasi dapat membantu terkendalinya kinerja pegawai dalam pelaksanaan etika birokrasi pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu.
4. Disiplin kerja yang baik. Hal-hal yang dapat mendorong pegawai Kecamatan Samarinda Ulu untuk senantiasa menerapkan etika birokrasi yang baik dalam pelaksanaan tugas pelayanan baik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu ialah seperti harus menanamkan kedisiplinan, menanamkan pelaksanaan pelayanan yang baik kepada masyarakat, serta mematuhi peraturan atau ketentuan yang berlaku di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Selain itu, pimpinan dapat juga menanamkan paham integritas kepada bawahannya, serta mencari pegawai yang mempunyai integritas yang tinggi dalam rangka untuk menjunjung etika birokrasi di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

Faktor Penghambat Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil-hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat faktor-faktor yang menghambat proses berlangsungnya etika birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, antara lain seperti :

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang atau tidak merata. Kompetensi SDM yang kurang atau tidak merata di Kecamatan Samarinda Ulu dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik dapat mempengaruhi etika birokrasi dan prinsip moral dalam pelaksanaan tugas. Juga diperlukannya distribusi pegawai yang lebih baik dari Pemerintah Daerah terpadu SKPD pelaksana pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu
2. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana contohnya seperti pada jaringan internet. Jalannya jaringan internet seperti tidak merata. Jaringan internet yang berada di bagian atas dan bagian bawah kantor Kecamatan Samarinda tidak merata. Padahal keadaan di saat seperti ini, dimana pelayanan lebih bergantung ke arah IT, jaringan internet merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu. Selain itu juga ada seperti fasilitas komputer dan fasilitas listrik.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik nya, pegawai beserta staf Kecamatan Samarinda Ulu telah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan publik agar dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada masyarakat yang dimana hal tersebut tercantum dalam

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Karena setiap penyelesaian pelayanan publik mempunyai batas waktu pengerjaan yang harus dipenuhi sesuai aturan yang berlaku. Pegawai Kecamatan Samarinda Ulu melaksanakan tugas pelayanan publiknya dengan rasa tanggung jawab. Camat Kecamatan Samarinda Ulu selalu menanamkan kepada bawahan, selalu memberikan pembinaan terhadap pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu jikanya dalam memberikan pelayanan publik haruslah bertanggung jawab. Pegawai Kecamatan Samarinda Ulu patuh terhadap atasan atau pimpinan dalam pelaksanaan pelayanan publiknya sehari-hari. Hal tersebut agar dapat terciptanya rasa disiplin di dalam lingkungan kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

Saran

Berdasarkan pengamatan langsung dan hasil penelitian yang penulis telah peroleh di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu mengenai etika birokrasi dalam pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu, maka penulis dapat memberikan saran yang mungkin berguna bagi Kecamatan Samarinda Ulu yaitu:

1. Kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang kurang atau tidak merata dapat menyebabkan terpengaruhnya berlangsungnya pelaksanaan tugas fungsi pelayanan publik di Kantor Kecamatan. Maka, penulis menyarankan kepada pimpinan Kecamatan Samarinda Ulu untuk dengan rutin melakukan bimbingan teknis kepada pegawai Kecamatan. Kemudian, penulis juga menyarankan bahwa diperlukannya distribusi pegawai yang lebih baik dari Pemerintah Daerah terpadu SKPD pelaksana pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.
2. Dalam menjunjung dan menerapkan etika birokrasi yang baik dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu, agar kekurangan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, seperti fasilitas komputer, fasilitas listrik, fasilitas internet, dan fasilitas lainnya dapat teratasi, maka penulis menyarankan untuk pimpinan di Kecamatan Samarinda Ulu untuk melengkapi fasilitas sarana dan prasarana yang kurang tersebut, dengan tujuan agar tidak terhambatnya pelaksanaan tugas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Samarinda Ulu kepada masyarakat. Contoh seperti fasilitas internet. Kecamatan Samarinda Ulu perlu memperkuat kecepatan maupun jaringan internet di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu agar bagian atas kantor kecamatan dan bagian bawah kantor kecamatan mendapatkan jaringan internet yang sama atau merata.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kota Samarinda Tahun 2017

Ismail, HM. 2009. *Etika Birokrasi Dalam Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: ASH-SHIDDIQY PRESS

Ketetapan MPR RI Nomor VI/MPR/2001 tentang Etika Kehidupan Berbangsa

Kumorotomo, Wahyudi. 2013. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. New York: Sage Publications Inc.

Milwan, dkk. 2006. *Modul Etika Penyelenggaraan Negara*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia

Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara