

## ABSTRAK

**SULASTRI NURFAIDAH, JAELAN USMAN, HARDIANTO HAWING,**  
*Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 5 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etika Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dikatakan efektif dan akurat dan berkualitas dimana pada proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen identitas seperti KTP dan akta kelahiran, serta layanan lainnya telah memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat dan akurat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil Makassar didesain untuk menjadi efisien dan juga menghemat waktu bagi masyarakat. Kemudian pelayanan publik yang ditetapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki persamaan dalam proses pengurusan dokumen seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, akte kelahiran, dan sebagainya. Proses umumnya melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan, verifikasi data, dan pencetakan dokumen yang diminta.

**Kata kunci :** Etika, Pelayanan, Publik, Dinas Kependudukan