

## ABSTRAK

**Yuliana, Etika Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara pada Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Makassar** (Dipimpin oleh Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si dan Rudi Hardi, S.Sos., M.Si)

Etika pelayanan publik adalah suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika Pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Adapun jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif, jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menggunakan teknik analisis data yaitu Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan atau verifikasi data, dan menggunakan pengabsahan data yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dilihat dari aspek 1.) Persamaan hak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik, melayani masyarakat tanpa melihat suku, ras, agama dan politik. 2.) aspek keadilan memberikan perilaku yang sama kepada setiap orang, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi mereka yang berbeda, memberikan penjelasan saat proses pelayanan serta melayani masyarakat dengan baik. 3.) aspek kesetiaan, semua pegawai setia dengan instansinya khususnya yang honor walapun gajinya tidak seberapa tapi mereka tetap loyal dan bahkan ada yang sudah bertahun-tahun bekerja. 4.) aspek pertanggungjawaban, belum sepenuhnya diterapkan dengan baik.

**Kata Kunci : Etika, Pelayanan Publik**