

## ABSTRAK

Yusril Antonio, Dr. Jaelan Usman, M.Si dan Dr. Muhammad Yahya, M.Si. **Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa.**

Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui bagaimana etika birokrasi dalam melayani masyarakat di Kelurahan Jenebatu Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif diskriptif dan Jumlah informan pada penelitian ini adalah 11 orang, dengan menggunakan teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penilaian masyarakat dalam menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tinggi sampai yang paling terendah sampai staff loket pelayanan memiliki tanggung jawab besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa etika birokrat di Kelurahan Jenebatu masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat betul-betul mendapatkan pelayanan yang maksimal hal ini dapat dilihat dari: 1) Kepedulian terhadap masyarakat masih kurang karena masih adanya tindakan diskriminatif 2) kedisiplinan aparat Kelurahan masih kurang karena masih dijumpai pegawai terlambat masuk kantor, pulang lebih awal dan aturan berpakaian kadang-kadang tidak dipatuhi pegawai. 3) Dari segi tanggung jawab perlu adanya kerja sama yang baik, pengawasan dan tindakan tegas terhadap aparat dalam melaksanakan tugas sehingga tidak tercipta kecemburuan sosial.

**Kata Kunci:** Etika Birokrasi, Pelayanan Publik