

## ABSTRAK

**A Muh Alwilah Akbar, 2020, *Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan***

***Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Skripsi, (dibimbing oleh Mappamiring dan Adnan Ma'ruf).***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, Serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila di tinjau dari aspek 1) Persamaanhak, persamaan hak sudah berjalan dengan baik , melayani masyarakat tanpa melihat ras, suku, agama dan politik, 2) Keadilan, melayani masyarakat dengan ramah, memberikan penjelasan saat proses pelayanan, melayani masarakat, semua masarakat diberlakukan dengan sama, 3)Kesetiaan, pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja, 4) Pertanggungjawaban, belum sepenuhnya di lakukan dengan baik .

**Kata Kunci:** Etika Pelayanan publik, Kelurahan.