

## ABSTRAK

**MUHAMMAD SYAHRUL JAYA .2013. Penerapan Etika Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.**  
Dibimbing oleh Drs. Muhammad Idris, M.si dan Burhanuddin, S.sos., Msi.  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa aparat belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jasa, terkadang terkesan berbelit-belit dan akhirnya para aparatur berkesempatan untuk mendapatkan uang lebih dari tawarannya yang menguntungkan, aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa, sikap semena-mena yang ditunjukkan sebagian aparatur terkesan seperti merajai atau menggurui, meskipun dengan orang yang lebih tua, masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya atau mejanya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan. Masih ada pegawai yang mementingkan kepentingan pribadi dan terlalu tunduk dengan apa yang diperintahkan pimpinan. dari masalah-masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Penerapan Etika Dalam Pelaynana Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ialah observasi, studi kepustakaan dan wawancara. Sementara informan yang dipilih dalam penelitian ini ialah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa beserta beberapa masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan Penerapan Etika Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa belum optimal. Hal ini ditunjukkan tidak adanya pegawai pada jam kerja, masih menerima biaya dalam proses pelayanan atau pengurusan dan masih terlihat pegawai yang mementingkan kepentingan pribadinya seperti sibuk bermain game di laptop dan ponsel genggam.

**Keyword : Penerapan Etika Dalam Pelayanan Publik**