

## ABSTRAK

**ZULKARNAIN. Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.** (Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Anwar Parawangi).

Etika pegawai merupakan wujud kontrol dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan sehingga pegawai aparatur sipil Negara harus menjadikan etika pegawai sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat mewujudkan pelayanan administrasi yang baik. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk mencoba mencari tahu bagaimana etika pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala, Kota Makassar.

Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui (1) persamaan (*equality*); (2) kesetiaan (*loyalty*); (3) tanggung jawab (*responsibility*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas observasi dan wawancara serta dokumen-dokumen tertulis.

Hasil penelitian antara lain (1) Persamaan (*equality*) yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala, tingkat kepuasan masyarakat bagus hanya saja tingkat kepuasan masyarakat belum maksimal. (2) kesetiaan (*loyalty*) yang diberikan antara lain tentang kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta kemudahan akses yang diberikan oleh pegawai kecamatan kepada masyarakat. (3) tanggung jawab (*responsibility*) yang diberikan seperti bekerja secara ikhlas dalam melayani masyarakat tanpa adanya pungutan tambahan sesuai dengan ketentuan yang telah berlalu disamping itu pegawai pemerintahan akan mengambil tanggung jawab atas tindakannya.

Kata Kunci Etika Birokrasi, Pelayanan Publik, Kecamatan Manggala