

ABSTRAKSI

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tersebut diselenggarakan melalui dinas-dinas yang ditunjuk oleh pemerintah. Dinas sebagai instansi pelayanan tidak terlepas dari keluhan masyarakat, maka dari itu diperlukan perbaikan terhadap setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu melalui tanggung jawab administratif pegawai.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan bentuk perilaku kerja pegawai dalam pelayanan publik berdasarkan *administrative responsibility*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik penentuan informan secara *purposive*. Data diperoleh dari wawancara mendalam dan dokumentasi. Proses analisa data dilakukan dengan mengelompokkan serta mengkombinasikan data yang diperoleh, dan juga menetapkan serangkaian hubungan keterkaitan antara data tersebut. Sedangkan validitas data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perilaku kerja pegawai terlihat pada tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas, yaitu cepat, tepat, dan tidak menunda pekerjaan, selalu berada di kantor ketika waktu luang, tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain, bersedia mengakui kesalahan dan menerima konsekuensi atas kesalahan itu, dan ikut menjaga sarana yang ada. Selain itu, pegawai dalam melaksanakan tugasnya telah diikuti dengan kemampuan yang sesuai dengan pekerjaannya, dalam melayani masyarakat pegawai telah bersikap ramah, dan menanggapi keluhan yang ada dengan baik serta bersikap jujur dengan tidak bersedia menerima uang tip dari masyarakat.

Kata Kunci : *Etika Pelayanan Publik, Perilaku Kerja Pegawai, Tanggung Jawab Administratif*