

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Publik kantor kelurahan yabansai Menjadi Persoalan Yang Perlu Mendapatkan Perhatian Khusus Peryratan Seperti Itu Dapat Dilihat Dengan Jelas Melalui Berbagai Tuntutan Pelayanan Publik Sebagai Tanda Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pemerintah, Harus Diakui Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pemerintah Kepada Masyarakat Terus Mengalami Pembaharuan Dari Segi Pelayanan Sering Dengan Mengingatkannya, Kebutuhan Masyarakat Sesuai Dengan Undang Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik Yang Berisi Mengenai Kewajiban Negara Adalah Melayani Hak Dasar Masyarakat Konsep Sebuah Pemerintah Adalah Pelayanan Kepada Masyarakat Pemerintah Mempunyai Tugas Untuk Melayani Masyarakat Dan Menciptakan Kondisi Yang Memungkinkan Setiap Pegawai Mengembangkan Kreaktifitas Dan Kemampuan Demi Mencai Tujuan Bersama. Dengan Begitu Pemerintah Berspon Berbagai Pelayanan Masyarakat. Pelayanan Luar Yang Diberikan Sebagai Kewajiban Sudah Tertuang Didalam Berdasarkan Isi Undang-Undang No 73 Tahun 2005 Tentang Tugas Dan Fungsi Kelurahan Didalam Pelayanan Publik Karena Mereka Diangkat Oleh Pemerintah Untuk Melayani Masyarakat Sehingga Pelayanan Akan Dapat Menjadi Lebih Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan Masyarakat Dan Dapat Merancang Model Pelayanan Yang Lebih Bervirvikasi. Dalam Melaksanakan Tugas Dan Tanggungjawab Kepala Kelurahan Bersama Sama Berangkat Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Agar Tidak Lebih Memihak Kepada Orang Orang Tentu Dengan Tujuan Agar Pelayanan Umum Bisa Lakukan Oleh Pemerintah Bisa Diberikan Seluruh Masyarakat Pegawai Kelurahan Pada Khususnya

Diharapkan Memiliki Sikap Tekad, Semangat Mental Ketataan Untuk Melaksanakan Tugas-Tugasnya Dalam Melayani Masyarakat Dengan Bekal, Wajar Apabila Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Atau Aprat Kelurahan Diharapkan Dapat Dilaksanakan Secara Optimal Agar Dapat Diraskan Oleh Masyarakat Namun Pada Kenyataan Pelayanan Yang Diberikan Pihak Kelurahan Kepada Masyarakat, Namun Pada Kenyataan Pelayanan Yang Diberikan pihak Kelurahan Kepada Masyarakat Masih Belum Optimal.

2.1.2 Definsi Pelayanan

Menurut. Tjiptono (2011:164), Kualitas Pelayanan Adalah Upaya Pemenuhan Kebutuhan Dan Keinginan Pelanggan Serta Ketetapan Peyampiannya Untuk Menimbangi Harapan Pelanggan Harapan Pelanggan. Kualitas Pelayanan Adalah Kesesuaian Dan Derayat Kemampuan Untuk Digunakan Dari Keseluruhan Karakteristik Produk Dan Jasa Yang Disediahkan Dalam Pemenuhan Harapan Yang Dikehendaki Konsumen Dengan Atribut Atau Faktor Yang Meliput: Kendala Daya Tangkap, Jaminan Empati Bukti Langsung. Langsung Sevice Guliaty Adalah Seberapa Jauh Perbedaan Antara Harapan Dari Kenyataan Para Pelanggan Atas Pelayanan Yang Mereka Terima. Service Gularity Dapat Diketahui Dengan Cara Membandingkan Perepisi Pelanggan Atas Layanan Yang Benar Benar Mereka Terima Dengan Layanan Yang Sesungguhnya Yang Mereka Harapkan. Kualitas Pelayanan Menjadi Hal Utama Yang Diperhatikan Serius Oleh Pemahaman, Yang Melibatkan Seluruh Sumber Daya Yang Dimiliki Perusahaan Zegimal (2003) Menjelaskan Bawah Kualitas Pelayanan Berfokus Terhadap Evalusai Yang Mencerminkan Perespesi Pelanggan Dari Dimensi Yang Spesipik Tentang Pelayanan. Kualitas Pelayanan Merupakan Komponen Dari Kepuasan Pelanggan. Dalam Hal Ini Bahwa Kualitas Pelayanan Menerapkan Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Sehingga Dan Tahun (2004) Menjelaskan Bahwa Pelayanan Merupakan Suatu Sebab Peningkatan Dari Pada Peningkatan Dari Pada Pelayanan Itu Sendiri Dapat Meningkatkan Pelanggan. Mengikuti (2002) Mendasarkan Bawah Kualitas Pelayanan Merupakan Salah Satu Faktor Yang Dapat Menentukan Kepuasan Pelanggan.

Jadi Dari Beberapa Teori Yang Ada Kesimpulannya Bawah Kualitas Pelayanan Merupakan Salah Satu Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Teori Ini Digunakan Dalam Penelitian Karena Mampu Mengordinasi Dan Mewakili Objek-Objek Kualitas Produk Atau Jasa Dan Kualitas Pelayanan Dari Produk Atau Jasa Yang Diteliti.

Keberhasilan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Suatu Organisasi Yang Dipengaruhi Oleh Tingkat Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Pada Masyarakat, Kualitas Pelayanan Tersebut Dijadikan Sebagai Ukuran Mengenai Bagus Atau Tidaknya Pelayanan Yang Tidak Diberikan Terhadap Masyarakat. Kualitas Memiliki Berbagai Defeni Dan Berbagai Seki Menurut Feigenbaum Kualitas Adalah Sebagai Berikut: Kualitas Kepuasan Pelanggan Sepenuhnya (Full Costumer Satisfaction). Suatu Produk, Baik Barang Ataupun Jasa Dapat Dikatakan Berkualitas Apabila Dapat Memberi Kepuasan Secara Penuh Kepada Masyarakat Atau Pelanggan Yaitu Sesuai Dengan Apa Yang Diharapkan Pelanggan Feigebaum, (1991:7) Kualitas Merupakan Satu Hal Yang Menentukan Akan Keberhasilan Suatu Pelayanan Yang Di Lakanakan Baik Itu Berupa Barang Atau Jasa Yang Sesuai Apa Yang Diharapkan Oleh Masyarakat. Triguno Dalam Bukunya Yang Berjudul Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja Sebagai Berikut:

Stantar Yang Harus Dicapai Oleh Seseorang Atau Kelompok Atau Lembaga Organisasi Mengenai Kualitas Sumber Daya Manusia Kualitas Secara Kerja Proses Dan Hasil Kerja Dalam Produk Yang Berupa Barang Dan Jasa Berkualitas Mempunyai Arti Memuaskan Kepada Yang Dilayani Baik Internal Maupun Eksternal Dalam Arti Optimal Pemenuhan Arti Optimal Penemuan Atas Tuntunan Masyarakat Triguno,1997:76)".

2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Model Sevgual Didasarkan Pada Skala Multi Item Yang Dirancang Untuk Mengukur Harapan Yang Prosepsi Pelanggan. Menurut Tijitono(2005 2273) Terdapat Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Berikut:

1. Keandalan (Reliability) Kemampuan Perusahaan Untuk Memberikan Layanan Sesuai Dengan Yang Dijadikan Secara Akurat Dan Terpercaya.
2. Ketanggakapan (Responsiveness) Suatu Kebijakan Untuk Membantu Dan Memberikan Pelayanan Yang Cepat (Responsive) Dan Tepat Kepada Pelanggan, Dengan Menyampaikan Informasi Yang Jelas.
3. Jaminan Kepastian (Assurance) Adalah Pengetahuan, Kesopansantunan, Dan Kemampuan Para Pegawai Perusahaan Untuk Menumbuhkan Rasa Percaya Para Pelanggan Kepada Perusahaan Dimensi Ini Sangat Penting Karena Melibatkan Propesi Konsumen Terhadap Resiko Ketidakpastiaan Yang Tinggi Terhadap Kemampuan Penyedia Jasa.
4. Empati (Empathy) Memberikan Perhatian Yang Tulus Dan Bersifat Individual Atau Pribadi Yang Diberikan Kepada Pelanggan Dengan Berupaya Memahami Keinginan Konsumen .
5. Bukti Langsung (Tangibles) Kemampuan Suatu Perusahaan Dalam Menunjukkan Eksentesisnya Kepada Pihak Eksternal. Penampilan Dan Kemampuan Sarana Dan Peralatan Fisik Perusahaan Yang Dapat Diandalkan Kepada Lingkungan Sekitarnya Merupakan Bukti Nyata Dari Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pemberi Jasa.

2.2.1 Pelayanan

2.2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan Publik Umum Merupakan Salah Satu Fungsi Utama Dari Pemerintah Pemerintah Dari Berkedudukan Sebagai Lembaga Yang Wajib Memberikan Atau Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Pelayanan Merupakan Terjemahan Dari Bistilah Service Dalam Bahasa Inggris Yang Menurut Kolter Yang Dikutip Tjiptono, Yaitu Berarti Setiap Tindakan Atau Perbuatan Yang Dapat Ditawarkan Oleh Sama Pihak Kepada Pihak Yang Lain Yang Pada Dasarnya Bersifat Intabel (Tidak Terwujud Fisik) Dan Tidak Menghasilkan Kepemilikan Sesuatu". (Tjiptonono 2004:6)- Kemudian Sutopo Dan Sugiyanti Mengemukakan Bahwa Pelayanan Mempunyai Pengertian Sebagai Membantu Penyimpanan (Atau Mengulas) Apa Yang Diperlukan Seseorang". (Sutopo Dan Sugiyanti, 1998:25)- Pelayanan Publik Merupakan Pemberian Cara Dari Suatu Organisasi Untuk Memberikan Layanan Atau Melayani Keperluan Orang Atau Masyarakat Dan Atau Organisasi Lain Yang Mempunyai Kepentingan Pada Organisasi Tersebut. Sesuai Dengan Aturan Pokok Atau Tata Cara Yang Ditentukan Dan Ditunjukkan Untuk Kepuasan Dan Kepada Penerima Pelayanan, Mengenai Peran Dan Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Arief Budiman Menjelaskan Sebagaimana Fungsi Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Yang Berkaitan Dengan Kepentingan Umum Negara Yang Dijalankan Melalui Pemerintahannya Mempunyai Misi Terdiri Yaitu Menciptakan Masyarakat Yang Lebih Baik Dari Sekarang" Budiman,(1996:2)- Pendapat Tersebut Di Atas Menyatakan Bawah Keingatan Pelayanan Oleh Pemerintah, Merupakan Fungsi Utama Sebagai Upaya Untuk Mencapai Tujuan Bersama, Dengan Demikian Pemerintah Memiliki Peran Dan Fungsi Melakukan Pelayanan Untuk Memenuhi Kebutuhan Seluruh Masyarakat Dalam Bahasa Pengertian Pelayanan Publik Sebaiknya Terlebih Dahulu Dibahas Mengenai Pengertian Pelayanan. Arti Pelayanan Secara Etimologi Menurut **Poerwadarminta** Yaitu:

Berasal Dari Kata Layan Yang Berarti Membantu Menyiapkan Atau Mengurus Apa Yang Diperlukan Seseorang, Kemudian Pelayanan Dapat Diberikan Sebagai Prihal Atau Cara Melayani Service Atau Jasa Sehubungan Dengan Jual Beli Barang Atau Jasa” Poem/ Ada Rimitnya, (1995:57).

2.2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Merupakan Suatu Pemberian Pelayanan Yang Dilakuakn Oleh Pemerintah Kepada Masyarakat Menurut Pendapat Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Kepada Masyarakat Menurut Pendapat Zauhar Dalam Eko Prasjo Aditiya Perdana Dan No Hiqmah Dalam Bukunya Presepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Keterlibatan Dan Partisipasi Dalam Pelayanan Pendidikan Kesehatan Dan Kependudukan Menyatakan Pelayanan Publik Sebagai Berikut 1. Pelayanan Publik Merupakan Suatu Upaya Membantu Atau Memberi Manfaat Ke Pada Publik Publik Melalui Penyediaan Barang Dan Jasa Yang Diperlakuakn Oleh Mereka (Eko,2006:6). Berhubungan Dengan Hal Hal Yang Dikemukakan Diatas Bahwa Pelayan Merupakan Suatu Kegiatan Yang Menguntungkan Di Dalam Suatu Kumpulan Dan Menawarkan Kepuasan Sebagai Upaya Pemenuhuan Kebutuhan Penerima Pelyanan Meskipun Hasilnya Tidak Terkait Secara Fisik Pelayanan Informasi Merupakan Bentuk Penerpan Dalam Sebuah Organisasi Dan Dalam Penggunaan Informasi Di Sebuah Organisasi Dan Dalam Pengunan Informasi Di Sebuah Organisasi Di Gunakan Untuk Diginakan Untuk Mendukung Dalam Menimpulkan Mengelolah Data Dan Untuk Menyediakan Informasi Yang Berguna Didalam Suatu Perencanaan, Pelaksanaan Pemanfaatan Dan Pengendalian Diisi Mengenai Pelayanan Publik Dikemukakan Oleh Saefullah Adalah Sebagai Berikut Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat Umum Yang Menjadi Penduduk Negara Yang Bersangkutan Dilihat Dari Prosesnya Terjadi Intraksi Antara Yang Memberi Pelayanan Dengan Yang Diberi Pelayanan

Pemerintah Sebagai Lembaga Birokrasi Mempunyai Fungsi Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat, Sedangkan Masyarakat, Sebagai Pihak Yang Memberikan Mandate Kepada Pemerintah Mempunyai Hak Untuk Memperoleh Pelayanan Dari Pemerintah” Saefullah,(1999:5). Berdasarkan Pendapat Diatas, Pelayanan Publik Merupakan Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat Umum Yang Menjadi Penduduk Negara, Pemerintah Sebagai Lembaga Birokrasi Mempunyai Fungsi Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Sedangkan Masyarakat Sebagai Pihak Yang Memberikan Mandat Kepada Pemerintah Mempunyai Hak Untuk Memperoleh Pelayanan Dari Pemerintah Dalam Kontes Pelayanan Publik Dikemukakan Bahwa Pelayanan Publik Adalah Mendahulukan Kepentingan Umum Mempermudah Urusan Publik Mempersingkat Waktu Pelaksanaan Urusan Memberikan Kepuasan Kepada Publik.

Sependapat Dengan Itu Moenir (1992) Mengemukakan Bahwa Pelayanan Publik Adalah Kegiatan Yang Dilakukan Oleh Seseorang Atau Sekelompok Orang Dengan Landasan Faktor Material Melalui Sistem Prosedur Dan Metode Tertentu Dalam Usaha Memenuhi Kepentingan Orang Lain Sesuai Dengan Hausnya Pelayanan Publik Diartikan Sebagai Pemberian Pelayanan (Melayani) Keperluan Orang Atau Masyarakat Yang Mempunyai Kepentingan Pada Organisasi Itu Sesuai Dengan Aturan Pokok Dan Tata Cara Yang Telah Ditetapkan (Kumiwan Dalam Sinabela. Lp 2008). Selanjutnya Menurut Kemampuan No. 63/Kep/M.Pan/72003, Pelayanan Publik Adalah Segala Kegiatan Pelayanan Yang Dilaksanakan Oleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Upaya Penuhuan Kebutuhan Penerima Pelayanan Maupun Pelaksanaan Ketentuan Undang-Undang Pengertian Pelayanan Publik Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Mendefinisikan Pelayanan Publik Yaitu Kegiatan Atau Rangkaian Kegiatan Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Penerima Pelayanan Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan Bagi Setiap Warga Negara Dan Penduduk Atas Barang Jasa Dan Pelayanan Administratif Yang Di Sediakan Oleh Depdagri Dan Lan (2007) Dijelaskan Terdapat Tiga Unsur Penting Dalam Pelayanan Publik, Yaitu:

1. Organisasi Pemberi (Penyelenggaraan) Pelayanan Yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima Pelayanan (Masyarakat) Yaitu Orang Atau Masyarakat Atau Organisasi Yang Berkepentingan,
3. Kepuasan Yang Diberikan Dan Diterima Oleh Penerima Layanan (Masyarakat).

Unsur Yang Pertama Menunjukkan Bawah Pemerintah Daerah Memiliki Posisi Kuat Sebagai Elekulator Dan Sebagai Pemegang Monopoli Layanan Dan Menjadi Pemerintah Daerah Yang Bersikap Istasis Dalam Memberikan Pelayanan Karena Layanan Memang Dibutuhkan Atau Diperlukan Oleh Orang Atau Masyarakat Atau Organisasi Yang Berkepentingan. Unsur Kedua Adalah Masyarakat Atau Organisasi Yang Berkepentingan Atau Memerlukan Layanan (Penerima Layanan), Pada Dasarnya Tidak Memiliki Daya Tawar Atau Tidak Dalam Posisi Yang Setara.

2.3 Asas Pelayanan Public

Pelayanan Public Dilakukan Tidak Lain Untuk Memberikan Kepuasan Bagi Pengguna Jasa, Karena Itu Penyelenggaraan Secara Niscaya Membutuhkan Asas-Asas Pelayanan Public Instansi Penyedia Pelayanan Public Harus Memperhatikan Asas Pelayanan Public. Asas-Asas Pelayanan Public Menurut Keputusan No 63/2003 Sebagai Berikut:

1. Tranparansi

Bersifat Terbuka Mudah Dan Dapat Diakses Oleh Semua Pihak Yang Membutuhkan Dan Disedihkan Secara Memadai Serta Mudah Di Mengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat Di Tanggungjawabkan Sesuai Dengan Ketentuan Peraturan Peruang-Undangan.

3. Kondisional

Sesuai Dengan Kondisi Dan Kemampuan Pemberi Dan Penerima Pelayanan Dengan Tetap Berpegang Pada Perinsip Evisiensi Dan Evektifitas.

4. Parsitifatif

Mendorong Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public Dengan Memperhatikan Aspirasi Kebutuhan Dan Harapan Masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak Diskriminatif Dalam Arti Tidak Membedahkan Suku Ras Agama Golongan Gender Dan Status Ekonomi.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pemberi Dan Penerima Pelayanan Public Harus Memenuhi Hak Dan Kewajiban Masing-Masing Pihak Sedangkan Menurut Pasal 14 Uu No 25/2009, Penyelenggaraan Pelayanan Public Besarkan:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban
5. Keprofesional
6. Parsitifatif
7. Persaman Perlakuan Khusus/Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Pasilitas Dan Perilaku Khusus Bagi Kelompok Atau Rattan
11. Ketetapan Waktu
12. Kecepatan Dan Kemudahan Dan Keterlanjutan

2.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap Pelayanan Publik Harus Memiliki Standar Pelayanan Dan Dipublikasikan Sebagai Jaminan Adanya Kepastian Bagi Penerima Pelayanan. Standar Pelayanan Merupakan Ukuran Yang Harus Dimiliki Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Wajib Di Atati Oleh Pemberi Dan Penerima Pelayanan. Standar Pelayanan Publik Sekuang Kurangnya Meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Saran Dan Perasarana

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

7. Jenis Pelayanan Public.

Pengelompokan Jenis Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Apratur Negara (Menpan) Nomor 62/Kep/M.Pan/7/2003 Didasrkan Ciri Ciri Dan Sifat Kegiatan Dalam Proses Pelayanan Serta Produk Pelayanan Yang Dihasilkan Dapat Dibedakan Menjadi:

1. Pelayanan Adminstrtif

Yaitu Jenis Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Pelayanan Berupa Pencatatan Pengambilan Keputusan Dokumentasi Dan Kegiatan Tata Usaha Lain Secara Keseluruhan Menghasilkan Proiduk Ahir Berupa Dokumen.

2. Pelayanan Barang

Yaitu Jenis Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Pelayanan Berup Peyediaan Dana Tau Pengelolaan Bahan Berwujud Titik Termasuk Distribusi Penyimpananya Kepada Konsumen Langsung Dalam Satu System.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu Jenis Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Pelayanan Berupa Penyediaan Sarana Dan Perasarana Serta Penunjangnya.

2.7 Perinsip-Perinsip Kualitas Pelayanan

1. Proses Dan Prosedur Harus Ditetapkan Lebih Awal.

2. Proses Dan Prosedur Itu Harus Di Ketahui Oleh Semua Pihak Yang Terlibat.

3. Disiplin Bagi Pelaksanaan Untuk Mentraati Proses Dan Prosedur.

4. Perlu Peninjauan Proses Dan Prosedur Oleh Pemimpin Sewaktu Waktu Dapat Dirubah.

5. Perlu Menciptakan Iklim Yang Kondusif Bagi Pengembang Budaya Organisasi Untuk Menciptakan Kualitas Layanan.

6. Kualitas Berrti Memenuhi Keinginan, Kebutuhan, Selera Konsumen.

7. Setiap Barang Dalam Organisasi Merupakan Paraner Dengan Orang Lainnya

2.8 Kerangka Berpikir

A. KERANGKA TEORI

A. Konsep Etika Sosial

1. Definisi Etika

Etika Secara Etimologi Berasal Dari Bahasa Yunani, Yaitu Ethos, Yang Artinya Kebiasaan. Dalam Istilah Filsafat, Etika Diartikan Sebagai Ilmu Tentang Sesuatu Yang Biasa Dilakukan Atau Ilmu Tentang Adatkebiasaan. Secara Epistimologi Etika Dan Moral Memiliki Kemiripan, Akan Tetapi Sejalan Dengan Perkembangan Ilmu Dan Kebiasaan Dikalangan Cendekiawan Ada Pergeseran Arti. Etika Cenderung Dipandang Sebagai Suatu Cabang Ilmu Dalam Filsafat Yang Mempelajari Nilai Baik Dan Buruk Manusia. Sedangkan Moral Adalah Hal-Hal Yang Mendorong Manusia Untuk Melakukan Tindakan Yang Baik Sebagai Kewajiban Atau Norma.

Beberapa Pendapat Mengenai Etika, Diantaranya :Menurut K Bertens Dalam Buku Etikanya Menjelaskan Bahwa Etika Berasal Dari Bahasa Yunani Kuno Yaitu Ethos, Dalam Bentuk Tunggal Memiliki Beberapa Arti Antara Lain Kebiasaan, Adat, Akhlak, Watak, Perasaan, Sikap Dan Cara Berfikir.

Dan Dalam Bentuk Jamak Artinya Yaitu Adat Kebiasaan. Dalam Arti Ini, Etika Berkaitan Dengan Kebiasaan Hidup Yang Baik, Tata Cara Hidup Yang Baik, Baik Pada Diri Seseorang Atau Kepada Masyarakat. Kebiasaan Hidup Yang Baik Ini Kemudian Dibekukan Dalam Bentuk Kaidah, Aturan, Atau Norma Yang Disebarluaskan, Dikenal, Dipahami, Dan Diajarkan Secara Lisan Dalam Masyarakat.

Kaidah, Norma Atau Aturan ini Pada Dasarnya, Menyangkut baik-Buruk perilaku Manusia Atau Etika Dipahami Sebagai Ajaran Yang Didalamnya Berisi Perintah Dan Larangan Tentang Baik-Buruknya Perilaku Manusia, Yaitu Perintah Yang Harus Dipatuhi Dan Larangan Yang Harus Dihindari. Menurut Maryani Dan Ludigdo Etika Merupakan Seperangkat Aturan Atau Norma Atau Pedoman Yang Mengatur Perilaku Manusia, Baik Yang Harus Dilakukan Maupun Yang Harus Ditinggalkan Yang Dianut Oleh Sekelompok Atau Segolongan Masyarakat Atau Profesi. Dari Beberapa Pengertian Etika Diatas, Maka Dapat Disimpulkan Bahwa Etika Adalah Suatu Ilmu Yang Mempelajari Tentang Adat Kebiasaan Seseorang Yang Mengatur

Nilai Baik Buruknya Perilaku Manusia Kepada Diri Seseorang maupun kepada masyarakat.

2. Sistematika Etika

Menurut Sonny Keraf, Etika Dapat Dibagi Menjadi Dua Bagian, Yaitu :

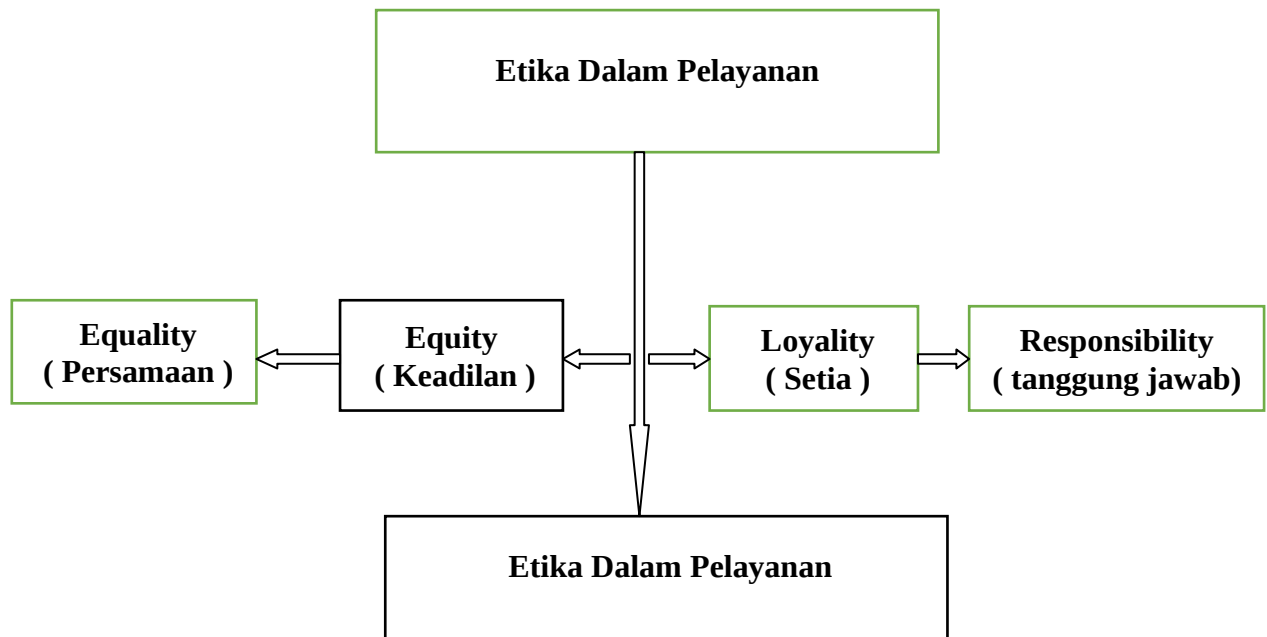
1. Etika Umum Berbicara Mengenai Norma Dan Nilai Moral, Kondisi-Kondisi Dasar Bagi Manusia Untuk Bertindak Secara Etis Dalam Mengambil Keputusan Etis, Dan Teori-Teori Etika, Serta Mengacu Pada Prinsip Moral Dasar Yang Menjadi Pegangan Dalam Bertindak Dan Tolok Ukur Atau Pedoman Untuk Menilai “Baik Buruknya” Suatu Tindakan Yang Dilakukan Oleh Seseorang Atau Kelompok Orang.
2. Etika Khusus, Yaitu Penerapan Prinsip-Prinsip Atau Norma-Norma Moral Dasar Dalam Bidang Kehidupan Yang Khusus, Yaitu Bagaimana Seseorang Mengambil Keputusan Dan Bertindak Dalam Kehidupan Sehari-Hari Pada Proses Dan Fungsional Dari Suatu Organisasi, Atau Dapat Juga Sebagai Seorang Profesional Untuk Bertindak Etis Yang Berlandaskan Teori-Teori Etika Dan Prinsip-Prinsip Moral Dasar.

Etika Khusus Tersebut Dibagi Lagi Menjadi Tiga Bagian, Yaitu Etika Individual, Etika Sosial, Dan Etika Lingkungan Hidup.

1. Etika Individual Lebih Menyangkut Kewajiban Dan Sikap Manusia Terhadap Dirinya Sendiri Untuk Mencapai Kesucian Kehidupan Pribadi, Kebersihan Hati Nurani, Dan Yang Berakhlak Luhur (Akhlaqul Karimah).
2. Etika Sosial Berbicara Mengenai Kewajiban Dan Hak, Sikap Dan Pola Perilaku Manusia Sebagai Makhluk Sosial Dalam Interaksinya Dengan Sesamanya. Tentu Saja Sebagaimana Hakikat Manusia Yang Bersifat Ganda, Yaitu Sebagai Makhluk Individual Dan Sosial. Karena Etika Sosial Menyangkut Hubungan Antara Manusia Dengan Manusia, Etika Sosial Mempunyai Lingkup Yang Sangat Luas. Ia Menyangkut Hubungan Individual Antara Orang Yang Satu Dengan Orang Yang Lain, Dan Menyangkut Interaksi Sosial secara Bersama, Termasuk Dalam Bentuk Kelembagaan (Keluarga, Masyarakat, Negara), Serta Pola Perilaku Dalam Bidang Kegiatan Masing-Masing.

3. Etika Lingkungan Hidup Berbicara Mengenai Hubungan Antara Manusia Baik Sebagai Individu Maupun Sebagai Kelompok Dengan Lingkungan Alam Yang Lebih Luas Dalam Totalitasnya, Dan Juga hubungan Antara Manusia Yang Satu Dengan Manusia Yang Lain yang Berdampak Langsung Atau Tidak Langsung Pada Lingkungan hidup Secara Keseluruhan. Berdasarkan Pembagian Etika Diatas, Dapat Disimpulkan Bahwa etika Umum Adalah Ilmu Yang Mempelajari Tentang Prinsip Moral Dasar yang Dijadikan Sebagai Pedoman Untuk Menilai Baik Buruknya tindakan Seseorang Kepada Orang Lain Atau Masyarakat.

B. KERANGKA PIKIR



Nilai-nilai Moral Dari Enam Nilai Besar Atau Six Great Ideas

Dari Denhardt (1988) Dan Keban (2014)