

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Makna etika

Secara etimologis dimengerti bahwa perkataan etika berasal dari kata *ethos* (bahasa Yunani) yang berarti kebiasaan atau watak. Etika menurut bahasa Sansekerta lebih berorientasi kepada dasar-dasar, prinsip, aturan hidup (sila) yang lebih baik (su). Etika menurut Bertens dalam (Pasolong, 2007:190) adalah kebiasaan, adat atau akhlak dan watak.

Membedakan pengertian istilah-istilah "*ethic*" dan "*ethics*". "*Ethic*" (dalam bahasa Latin: *Ethicus* dan dalam bahasa Yunani: *Ethicos*) mempunyai dua pengertian, pertama "*a body of moral principles or values*" (Himpunan asas-asas moral atau nilai-nilai. Kedua "*ethical pertaining to right and wrong is in conduct*" (etis, berkaitan dengan perilaku benar atau salah). Istilah dalam bahasa Indonesia etika itu merupakan terjemahan dari *ethic* atau *ethics*., berdasarkan uraian di atas, tidak menunjukkan perbedaan yang terlalu jauh. Dari pengertian itu dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya dengan sifat-sifat benar, salah, baik atau buruk. Dalam pengertian tersebut tercakup, unsur-unsur kepribadian yang meliputi sikap (*attitude*), opini atau pandangan (*opinion*) dan perilaku atau perbuatan (*behavior*). Yang dapat dinilai baik atau buruk adalah perilaku atau perbuatan seseorang secara sadar, sebab itulah yang dapat diamati (Unong Uchjana Effendi, 2009 : 207-210).

Etika adalah ilmu yang mempelajari baik dan buruknya serta kewajiban, hak, dan tanggung jawab, baik itu secara sosial maupun moral, pada setiap individu di dalam kehidupan bermasyarakatnya. Atau bisa dikatakan juga bahwa etika mencakup nilai yang berhubungan dengan akhlak individu terkait benar dan salahnya. Etika (dalam bahasa Yunani Kuno: “ethikos”, berarti “timbul dari kebiasaan”) adalah sebuah sesuatu di mana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Etika (dalam bahasa Yunani Kuno: “ethikos”, berarti “timbul dari kebiasaan”) adalah sebuah sesuatu di mana dan bagaimana cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Sementara itu Bertens mengatakan bahwa etika sebagai berikut: (1) Etika diartikan sebagai norma-norma moral dan nilai-nilai yang menjadi pedoman untuk sekelompok orang atau seseorang dalam mengatur tingkah lakunya. Dengan kata lain, etika di sini diartikan sebagai sistem nilai yang diikuti oleh sekelompok masyarakat yang sangat mempengaruhi kelakuaannya. (2) Etika diartikan sebagai kumpulan nilai moral atau asas, atau biasa juga disebut sebagai kode etik. Sebagai contoh Etik Jurnalistik, Kode Etik Guru, etika Kedokteran dan lain sebagainya. (3) Etika diartikan sebagai ilmu mengenai perbuatan yang baik dan buruk. Etika adalah ilmu apabila nilai-nilai atau asas-asas etis yang berlaku begitu saja terhadap masyarakat dijadikan sebagai bahan kajian atau refleksi secara metodis dan sistematis (dalam Pasolong, 2008: 190).

Tetapi etika hanya berkaitan dengan tingkah laku atau perbuatan, suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja dalam keadaan sadar, sehingga patut dihukum. Bagaimana jenis hukuman dan berat tidaknya hukuman yang dikenakan bergantung pada tindakan yang dilakukan (Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, 2015 : 168). Sebagai pedoman baik buruknya perilaku, etika adalah nilai-nilai dan azas-azas moral yang dipakai sebagai pegangan umum bagi penentuan baik buruknya perilaku manusia atau benar salahnya tindakan manusia sebagai manusia (Sobar, 2001: 5).

2.1.2. Pelayanan publik

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan (Hayat, 2017:22).

Pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban ketertiban” (Robert, 1996 : 30).

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan public diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

2.2.3. Etika pelayanan publik

Etika pelayanan menurut Denhardt diartikan sebagai filsafat dan profesionalitas standar (kode etik) atau moral (saturan berperilaku yang benar) yang seharusnya di patuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Defenisi Denhart tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. selain itu. Menurut Ngorang (2020), etika pelayanan publik ialah suatu praktik administrasi publik atau pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (*“rules of conduct”*) atau kode etik yang mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya yang tidak baik agar dihindarkan dalam praktik pelayanan publik (dalam Keban, 2011: 169).

Pentingnya etika administrasi publik tersebut adalah adanya *public interest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus

mengambil keputusan politik secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, di mana, kapan, dan sebagainya. Padahal, kenyataan menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki tuntunan kode etik atau moral secara memadai (Henry, 1995: 400)..

Dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik. Dapat disimpulkan etika administrasi publik adalah aturan atau standar pengelolaan, arahan moral bagi anggota organisasi atau pekerjaan manajemen; aturan atau standar pengelolaan yang merupakan arahan moral bagi administrator publik dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat (Pasolong, 2007 :193)

Disimpulkan bahwa pelayanan public merupakan suatu kegiatan yang wajib dilakukan pada pemerintahan maupun instansi mana saja, upaya dalam pelayanan public dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan melakukan pelayanan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan juga mendapatkan kepuasan masyarakat.

2.2. Kerangka Teori

2.2.1. Model teori etika peraturan

Kata etiket yang berasal dari bahasa Perancis *etiquette*. Model teori etika atau etiket peraturan mengacu pada prinsip-prinsip yang harus mendasari semua norma dan aturan moral. Membicarakan tiga pendekatan atau teori yang juga mencoba untuk memberikan jawaban, yaitu Etika peraturan, Etika situasi dan relativisme moral. Kebersamaan antara tiga teori atau pandangan itu ialah bahwa

kita tidak perlu membahas prinsip-prinsip moral dasar tertentu. Pada etika peraturan kita akan mengkritik seluruh pendekatannya dan bukan masing-masing prinsip yang diajukan olehnya. Sedangkan etika situasi dan relativisme moral justru menolak adanya prinsip-prinsip itu. Mulai dengan “etika peraturan” Kata “etika peraturan” ditulis dengan huruf kecil karena tidak merupakan teori tertentu, melainkan bentuk kedekatan terhadap moralitas yang ditemukan dalam banyak *lingkungan budaya, tradisi dan agama* dan tidak jarang dikembangkan menjadi sistem-sistem aturan moral yang luas dan canggih. Kita tidak akan memasuki pertanyaan tentang *apa* yang mereka anggap sebagai kewajiban moral, melainkan memeriksa faham mereka tentang hakikat kewajiban moral pada umumnya. Memperhatikan bahwa faham moralis mereka sendiri tidak memandai sehingga apa pun yang mereka anggap sebagai kewajiban moral-banyak dari anggapan itu benar dan mengungkapkan keyakinan umum tentang bagaimana manusia hidup – namun sebagai kerangka pendekatan etika peraturan tetap tidak memadai. Apa yang membuat sebuah sistem moralitas dapat disebut etika peraturan? *Yang disebut etika peraturan adalah etika-etika yang melihat hakikat moralitas dalam ketaatan terhadap sejumlah peraturan.* Etika peraturan mengenal banyak sekali peraturan moral yang kadang-kadang disusun menurut semua bidang kehidupan manusia masing-masing. Manusia dianggap hidup dengan baik, apabila ia tidak peraturan-peraturan itu. Jadi yang baik adalah sikap yang menuruti perintah-perintah yang termuat dalam peraturan-peraturan itu; yang secara moral buruk adalah tindakan yang tidak bertentangan dengannya, yang bebas (dalam arti moral) adalah tindakan-tindakan yang tidak dengan peraturan-peraturan moral (F.M.Suseno, 1993: 101-102).

Etika situasi menegaskan bahwa setiap orang dan setiap situasi adalah unik, maka tanggung jawab kita terhadapnya tidak dapat disalurkan melalui norma-norma dan peraturan-peraturan moral yang umum. Setiap situasi mempunyai tuntutan sendiri. Maka etika situasi menolak adanya norma-norma dan peraturan-peraturan moral yang berlaku umum. Setiap situasi adalah baru, maka setiap orang dalam setiap situasi harus secara baru dan kreatif menemukan apa yang merupakan tanggung jawab dan kewajibannya. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum oleh (Kasmir, 2011 : 81-84), sebagai berikut:

(1) Sikap dan perilaku. (2) Penampilan. (3) Cara berpakaian. (4) Cara berbicara. (5) Gerak-gerik. (6) Cara bertanya.

Jasa etika situasi pelayanan adalah (Kasmir, 2011 : 84-86), sebagai berikut. Mengucapkan salam. (2) Mempersilahkan tamu. (3) Bertanya tentang keperluan nasabah;. Bila ingin menyuruh; (5) Mengucapkan terima kasih.

Penulis berargumentasi bahwa etika peraturan merujuk pada aturan moral. Jadi etika peraturan adalah etika yang mengikat secara moralitas kepada setiap orang yang berperilaku ketaatan dalam sejumlah peraturan yang telah ditetapkan. Etika peraturan merupakan peraturan moral yang disusun menurut bidang kehidupan manusia tertentu sesuai dengan bidang tugasnya. Konsep baik itu merupakan sikap yang menuruti setiap perintah yang termuat dalam sistem peraturan. Oleh sebab itu, secara moral buruk adalah tindakan yang bertentangan dengan etika situasi dan jasa etika situasi atau lawan dari moral tidak buruk.

Argumentasi ini berkaitan dengan etika pelayanan publik dengan memperhatikan pula hubungan kemamusiaan yang berwujud tanda-tanda tertentu yang merupakan ekspresi. Pada dasarnya hubungan kemanusiaan menjadi faktor

utama dalam pertimbangan pelayanan humanis yang terbaik.. Sebenarnya setiap kantor pemerintah mengedepankan pelayanan berdasar pada humanis.

2.2.2. Teori hubungan

Berkaitan dengan pelayanan publik dalam hal saling berhadapan perilaku pemberi pelayanan dan setiap orang yang dilayani yang menghasilkan etiket Kata etiket yang berasal dari bahasa Perancis *etiquette*. Etiket merupakan tata cara atau tingkah laku yang baik. Etiket dapat diartikan sebagai peraturan atau ketentuan yang menetapkan tingkah laku yang baik dalam hal bergaul atau berhubungan dengan orang lain (Lukas Dwiantara & Rumsari Hadi Sumarto, 2006 : 14). Yang masuk kategori bahasa badan ini adalah ekspresi muka, pandangan mata, gunakan isyarat dengan menggunakan tangan, bahu, kepala dan kaki, sentuhan dan sikap badan (Arni Muhammd, 1995 : 141).

Sehingga teori hubungan ini merupakan pemahaman tentang hubungan antar manusia atau *relationship* adalah sangat penting dalam memahami teori komunikasi interpersonal. Paul Watzlawick, Janet Beavin dan Don Jackson (1967), suatu hubungan adalah seperangkat harapan yang dimiliki oleh dua orang yang saling mengenal atas tingkah laku masing-masing pihak berdasarkan pola interaksi yang terjadi di antara mereka. Pentingnya pemahaman mengenai hubungan dalam komunikasi interpersonal. Analisis mereka yang terkenal mengenai komunikasi interpersonal berdasarkan prinsip suatu sistem. Menurut mereka, hubungan merupakan bagian penting pada suatu sistem. Ketika dua orang berkomunikasi, maka mereka akan menentukan relasi mereka. Orang-orang yang terlibat dalam suatu relasi selalu menciptakan seperangkat harapan,

memperkuat harapan yang ada sebelumnya atau mengubah pola-pola interaksi yang tengah berlangsung (dalam Morissan, 2010 : 57-58).

Penulis berargumentasi bahwa pelayanan publik adalah saling berhadapan berhadapan antara perilaku pemberi pelayanan dan setiap pelanggan yang membutuhkan pelayanan. Sehingga terjadi etiket yang merupakan tata cara atau tingkah laku yang berujung kebaikan dalam suatu Para pelanggan sangat membutuhkan pelayanan yang memuaskan dari para pegawai. Para pegawai yang bertingkah laku dengan baik dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat.

2.2.3. Penerapan etiket pelayanan publik

Sebagaimana asas-asas pelayanan publik dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, yakni:

- (1) Kepentingan umum yaitu pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum.
- (2) Kepastian hukum yaitu pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.
- (3) Kesamaan hak yaitu masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
- (4) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
- (5) Profesional yaitu dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional.
- (6) Partisipatif yaitu pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif.
- (7) Tidak diskriminatif yaitu semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak

diskriminatif. (8) Keterbukaan yaitu seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi. (9) Akuntabilitas yaitu pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab. (10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan. (11) Ketepatan waktu yaitu pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu. (12) Cepat, mudah, dan terjangkau yaitu pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah.

Sedangkan cakupan unsur-unsur pelayanan publik dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mengadung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995 :8), unsur-unsur tersebut antara lain: (1) Sistem prosedur dan metode di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. (2) Personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. (3) Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya, ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. (4) Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Kemudian ciri-ciri pelayanan publik yang baik sebagai berikut: (1) Tersedianya pegawai yang baik, (2) Tersedianya prasarana dan sarana yang baik, (3) Bertanggungjawab terhadap setiap pelanggan sejak awal hingga akhir, (4) Mampu berkomunikasi, (5) Mampu melayani secara tepat dan cepat, (6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, (7) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan, (8) Memiliki kemampuan yang baik dan pengetahuan dan (9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Kasmir, 2006:34).

Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik dalam lingkup pelayanan publik, etika administrasi publik diartikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik) atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrasi publik (Rohman, dkk 2014: 78).

Menurut etika pelayanan public adalah suatu cara dalam menalayani masyarakat dengan kebiasaan yang terkandung nilai-nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia. Nilai hidup dan hukum sebagai wujud pembentukan kesadaran dan komitmen yang tinggi pada diri pelaksana pelayanan public (Rohman, Arif, 2014 : 24). Etika pelayanan publik menurut Solomon bahwa mencakup dua hal yaitu pertama, etika sebagai disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya. Dan kedua, nilai nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia (dalam Kumorotomo, 2007 :7).

Disimpulkan bawa pelayanan publik yang beretiket berasal dari tingkah laku kepribadian pegawai yang selalu melayani warga masyarakat yang berkunjung ke kantor sesuai harapan dan kebutuhannya.

2.2.4. Etiket pelayanan kantor

Manajemen kantor modern didasarkan pada dokumen tertulis (file-file) yang disimpan. Badan pejabat-pejabat yang secara aktif terikat di dalam jabatan “pemerintahan”, bersama dengan aparat peralatan-eralatan dan file-file masing-masing menyusun suatu kantor (Panji Santoso, 2010 : 8). Sebenarnya pelayanan prima di kantor sesuai dengan pribadi yang prima, apabila: Tampil ramah, tampil sopan dan penuh hormat, tampil yakin, tampil rapi, tampil ceria, senang memaafkan, senang bergaul, senang belajar dari orang lain, senang pada kewajiban (Sutopo dan Adi Suryanto, 2003 : 34).

Menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan bahwa . “Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Etiket pelayanan di setiap kantor yang biasanya dilakukan oleh pegawai sebagai sikap hubungan kemanusiaan antar lain: (1) *sopan dan ramah*, (2) *berkepribadian menarik*, (3) *bijaksanaan*, (4) *mempunyai cukup pengetahuan tentang struktur organisasi dan hal penting tentang organisasi di mana ia bekerja*, serta pengetahuan lainnya. *Memberi salam* dan menegur tamu dengan *ramah, sopan*, dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi kartu/buku tamu (Sedarmayanti, 2005 : 92).

Dari sekian banyak tantangan yang dihadapi, kata kunci utama untuk perubahan birokrasi pemerintah hanyalah pada politik pemerintah. Kinerja birokrasi pemerintah ada kecenderungan belum efisien dan melepaskan diri maladaministrasi (L.P. Sinambela, 20014 : 97). Penerapan budaya 5S dan penggunaann teknologi diaplikasikan secara maksimal dalam layanan publik, hal ini tampak pada proses birokrai di SMK SMA Padang semakin cepat dan ringkas. Disisi lain , para pegawai telah melaksanakan SOP Pelayanann Publik sesuai dengan prosedur (Ismaya Indri Astuti. 2021: 143)

Sebagai ditetapkan di dalam Kepmenpan No. 17/ 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yakni 5S (Senyum, Salam, Sopa, Sopan, dan Santung).

Pengembangan perasaan hubungan antar kemanusiaan dalam tindakan beretiket sebagai wujud komunikasi inpersonal (Arni Muhammad 1995 : 147-150), antara lain:

- (1) **Gestur** yang dimaksudkan dengan gerakan isyarat adalah gerakan badan, kepala, tangan, dan kaki yang dimaksudkan menyampaikan pesan tertentu. Gerakan isyarat mempunyai peranan penting dalam komunikasi karena dapat merupakan pengganti, dan perlengkapan bahasa verbal. Misalnya, bila seseorang bertanya jawabannya dapat dengan menggunakan gelengan kepala sebagai kata tidak atau gelengan kepala bersama kata tidak. Begitu juga kita dapat menggunakan gerakan bahu bila menjawab sesuatu yang masih meragukan atau tidak tahu, atau membuat ibu jari dan telunjuk berupa lingkaran untuk menyatakan.

(2) **Tanda salam pertemuan** adalah sebagai bentuk gerakan isyarat yang lain.

Bentuk yang paling dikenal sebagai sambutan/ salam adalah berjabat tangan, berciuman atau berpelukan sebagai tanda senang akan kedatangan seseorang. Bentuk salam yang digunakan biasanya mencerminkan hubungan individu. Misalnya kalau dua orang yang bersaudara berjumpa salam mereka mungkin berpelukan dan bukan berjabat tangan.

(3) **Tanda ikatan.** Yaitu gerakan isyarat juga dapat menunjukkan ikatan atau hubungan satu sama lain. Misalnya orang berjalan bergandengan, berpegangan tangan, minum dari gelas yang satu, duduk dan berjalan dekat-dekat secara fisik dan selalu berbagi objek apa saja, ini menunjukkan kepada orang lain bahwa mereka mempunyai ikatan tertentu.

(4) **Sikap tubuh** juga merupakan satu tanda nonverbal dalam komunikasi. Perhatikanlah orang yang ada dekat kita bagaimana posisi dia berdiri atau duduk dalam berbicara. Dari hasil pengamatan sepiantas tersebut akan diperoleh kesan ada orang yang santai saja duduknya atau berdirinya ketika berbicara dan ada pula yang kaku dan agak tegang.

(5) **Gerakan isyarat** yaitu salah satu tipe dari gerakan isyarat menggunakan tanda-tanda yang menggarisbawahi atau menekankan pada poin tertentu dari pesan verbal. Misalnya dari gerakan ini adalah gerakan kepalan tangan atau tinju, gerakan telunjuk jari dan tangan. Contoh dari gerakan ini misalnya menggunakan jari telunjuk untuk memberi isyarat kepada orang lain.

Disimpulkan bahwa tanda hubungan etika para pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik selalu berkaitan dengan beberapa aspek

hubungan humanis yang bersifat kemanusiaan antara perorangan, antara lain, seperti: 5S (Senyum, Salam, Sapah, Ramah, Tulus) tak lain adalah siomentik dengan: gestur, tanda salam pertemuan, tanda ikatan, sikap tubuh dan gerakan isyarat

2.3. Kerangka Konsep

Kerangka konsep variabel etika pelayanan publik dengan indikator indikator penelitian sebagai berikut:

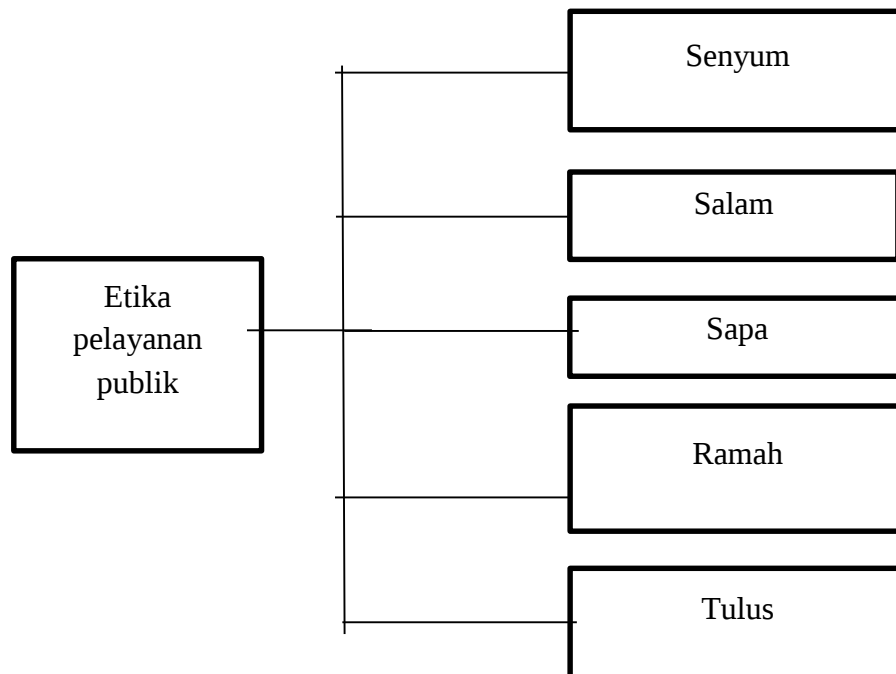
- (1) Senyum. Gerakan isyarat dari pelayanan dengan gerakan badan, kepala, tangan, dan kaki yang dimaksudkan menyampaikan pesan tertentu. Gerakan isyarat pemberi pelayanan dalam berkomunikasi bertanya jawabannya pelanggan.
- (2) Salam. Tanda salam pertemuan dari pemberi layanan dengan warga masyarakat yang dilayani dalam bentuk gerakan sambutan/ salam berjabat tangan, berciuman atau berpelukan sebagai tanda senang akan kedatangan seseorang.
- (3) Sapa, Tanda ikatan yaitu gerakan isyarat dari pemeberi pelayanan kepada masyarakat juga dapat menunjukan ikatan atau hubungan satu sama lain dengan berjalan bergandengan, berpegangan tangan, minum dari gelas yang satu, duduk dan berjalan dekat-dekat secara fisik.
- (4) Ramah, Sikap ramah tubuh juga merupakan satu tanda nonverbal dalam komunikasi, ataupun tingkalaku pada seseorang. Posisi berdiri atau duduk sebagai pemberi layanan dalam berbicara memberikan kesan santai
- (5) Tulus. Bagaimana seseorang melakukan pelayanan dengan ikhlas atau tidak mengharapkan sesuatu dari seseorang dan juga Sebagai tanda gerakan isyarat

menggunakan tanda-tanda telunjuk jari dan tangan. Dari gerakan ini menggunakan jari telunjuk atau ibu jari untuk memberi isyarat kepada orang yang dilayani.

2.4. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir ini sesuai dengan ruang lingkup penelitian, sebagai yang disusun dalam bagan berikut:

Bagan 2.1. Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Diadaptasikan dari F.M.Suseno, 1993: 101-102). (Ismaya Indri Astuti. 2021: 143); Kepmenpan No. 17/ 2017; Arni Muhammad 1995 : 147-150),