



Published by : Cabis Karya

MAPAN : Manajemen Pendidikan dan Analisis

Link Jurnal : <https://ejournal.cabiskarya.com>

Vol. 1, No. 1 (2025)

ISSN : XXXX-XXXX

Analisis Penerapan Etika Profesi Tenaga Kependidikan dalam Optimalisasi Pelayanan Di Banyuanyar Putri

Aswiroh¹, Shafiatul Maulida², Junaidi³, Ahmad Rofiqi Tanzil⁴

^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Agama Islam Banyuanyar Pamekasan

Email : aswiroh@gmail.com¹, shafiatulmaulida@gmail.com², junaidistai@gmail.com³, arofiq1911@gmail.com⁴

INFORMASI NASKAH

Diajukan : Juni 30, 2025
Diterima : Juli 14, 2025
Diterbitkan : Agustus 17, 2025

ABSTRAK

Pelayanan kependidikan yang optimal memerlukan penerapan etika profesi secara konsisten karena penerapan etika profesi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan penelitian untuk menilai efektifitas penerapan etika profesi dalam optimisasi pelayanan. Fokus penelitian yaitu: 1) Strategi etika profesi dan tenaga kependidikan di Banyuanyar Putri, 2) Implementasi etika profesi kependidikan di Banyuanyar Putri. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif dengan pengumpulan data yang diperoleh melalui sumber data primer dan skunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Strategi etika profesi kependidikan di Banyuanyar yaitu peningkatan kedisiplinan, komunikasi yang lebih humanis, dan menciptakan iklim kerja yang harmonis. 2) Implementasi dari etika profesi kependidikan yaitu terlihat meningkatnya kedisiplinan, tanggungjawab, integritas tenaga kependidikan, pelayanan menjadi lebih cepat, ramah, dan sesuai prosedur. Implementasi etika profesi kependidikan di Banyuanyar Putri berjalan efektif dan konsisten, penerapan tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan, kedisiplinan, dan profesionalisme tenaga kependidikan yang berdampak pada terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan kepuasan layanan yang lebih tinggi.

KATA KUNCI

Analisis,
Etika Profesi,
Tenaga Kependidikan

ABSTRACT

Optimal educational services require the consistent application of professional ethics, as the implementation of professional ethics plays an important role in improving service quality. The purpose of this study is to assess the effectiveness of implementing professional ethics in optimizing services. The focus of the research is: (1) professional ethics strategies and educational staff at Banyuanyar Putri, and (2) the implementation of professional ethics in education at Banyuanyar Putri. The research method used is a qualitative approach with a descriptive type, with data collected from primary and

secondary sources. The results of the study show that: (1) the professional ethics strategies in education at Banyuanyar Putri include improving discipline, fostering more humanistic communication, and creating a harmonious work climate; and (2) the implementation of professional ethics in education is reflected in the increased discipline, responsibility, and integrity of the educational staff, as well as faster, friendlier, and more procedurally compliant services. The implementation of professional ethics in education at Banyuanyar Putri runs effectively and consistently, and its application can improve the quality of services, discipline, and professionalism of educational staff, which has an impact on creating a harmonious work environment and higher service satisfaction.



Cabis Karya © 2025 by MAPAN: Manajemen Pendidikan dan Analisis is licensed under [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

PENDAHULUAN

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan Pendidikan (Najwa et al., 2022). Pendidikan tidak hanya tentang memberikan informasi kepada siswa, tetapi juga tentang membentuk kepribadian dan karakter mereka. Etika dalam pengembangan profesional guru sangat penting untuk menanamkan nilai-nilai moral dan sikap yang benar dalam diri siswa. Ketika seorang guru memahami dan menerapkan prinsip-prinsip etika dalam setiap tindakan dan keputusannya, maka akan tercipta lingkungan belajar yang sehat dan harmonis. Etika merupakan ajaran baik dan buruk tentang perbuatan dan tingkah laku (akhlak) (Nurhuda & Baskara, 2017). Jadi, Etika membicarakan tingkah laku manusia yang dilakukan dengan sadar di pandang dari sudut baik dan buruk sebagai suatu hasil penilaian. Etika sebagai filsafat moral atau ilmu yang mendekati pada pendekatan kritis dalam melihat dan memahami nilai dan norma moral yang timbul dalam kehidupan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, Bab XI Pasal 39 tentang Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan yaitu : pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi, dan tenaga

kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan Pendidikan (RI, 2003).

Peningkatan kualitas pelayanan kependidikan harus menjadi prioritas bersama seluruh unsur lembaga pendidikan, karena keberhasilan siswa dalam belajar sangat dipengaruhi oleh dukungan yang mereka terima di sekolah. Lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitasnya dilihat dari keunggulan layanan jasanya yang mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Proses pendidikan tersebut adalah pendidik sebagai fasilitator yang melaksanakan pendidikan dan objeknya adalah peserta didik. Sedangkan hasil pendidikan adalah lulusan yang berkualitas dan memiliki bakat yang terserap dalam dunia kerja (Fatoni, 2017).

Pelayanan kependidikan merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh tenaga kependidikan untuk memastikan terselenggaranya proses pendidikan secara efektif, mulai dari perencanaan program, penyediaan sarana dan prasarana, hingga pemberian dukungan administratif bagi guru dan peserta didik. Kualitas pelayanan kependidikan yang baik dapat meningkatkan motivasi belajar siswa, memperlancar kegiatan pembelajaran, serta menciptakan suasana sekolah yang nyaman dan kondusif. Dalam praktik, pelayanan kependidikan mencakup berbagai bidang seperti pengelolaan administrasi akademik, pengaturan jadwal, pengelolaan perpustakaan, hingga perawatan fasilitas pendidikan.

Kejujuran adalah salah satu prinsip etika yang harus dipegang teguh oleh seorang guru. Menjadi contoh yang baik seperti jujur, guru dapat memberikan inspirasi kepada siswa untuk selalu berbicara dengan jujur dan tidak menipu, tanggung jawab juga merupakan hal yang penting dalam etika guru. Seorang guru harus selalu bertanggung jawab atas tugas dan kewajibannya sebagai pendidik, karena pendidik tidak hanya sebatas mentransfer ilmu pengetahuan, tetapi juga membentuk kepribadian santri yang beriman, bertakwa, dan berakhlak mulia. Pondok Pesantren Banyuwangi Putri sebagai salah satu institusi pendidikan Islam memiliki tanggung jawab besar dalam mencetak generasi yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga memiliki kecerdasan spiritual dan emosional. Etika profesi tenaga kependidikan menjadi fondasi penting dalam menjalankan tugas

mulia ini. Tanpa landasan etika yang kuat, proses pendidikan akan kehilangan esensi dan makna yang sesungguhnya. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan etika profesi dalam konteks pendidikan berbasis nilai agama menjadi sangat relevan untuk dikaji lebih mendalam.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti secara alami. Menurut Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang sedang diamati (Mamik, 2015).

Sumber data yang terdiri dari atas data primer yang diperoleh langsung dari wawancara, observasi dan dokumentasi, data skunder yang diperoleh dari berbagai literatur seperti artikel, makalah, buku, arsip, dan dokumen pendukung lainnya. Subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterkaitan dan relevansi informasi terhadap fokus penelitian. Sedangkan proses pengumpulan data dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengumpulan instrumen, pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, hingga verifikasi keabsahan data melalui teknik triangulasi. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis secara interkatif, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berulang-ulang untuk memperoleh hasil yang akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika dan Profesi

Etika dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Etika memberi manusia orientasi bagaimana ia menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam menjalani hidup ini. Etika pada akhirnya membantu kita untuk mengambil keputusan tentang tindakan apa yang perlu kita lakukan dan yang perlu kita pahami bersama bahwa etika ini dapat

diterapkan dalam segala aspek atau sisi kehidupan kita, dengan demikian etika ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan aspek atau sisi kehidupan manusianya.

Istilah etika pada hakikatnya merupakan dasar pertimbangan dalam pembuatan keputusan tentang moral manusia dalam interaksi dengan lingkungannya. Secara umum etika dapat diartikan sebagai suatu disiplin filosofis yang sangat diperlukan dalam interaksi sesama manusia dalam memilih dan memutuskan pola-pola perilaku yang sebaik-baiknya berdasarkan timbangan moral-moral yang berlaku. Dengan adanya etika, manusia dapat memilih dan memutuskan perilaku yang paling baik sesuai dengan norma-norma moral yang berlaku. Dengan demikian akan terciptanya suatu pola-pola hubungan antar manusia yang baik dan harmonis, seperti saling menghormati, saling menghargai dan tolong menolong (Bahar, 2016).

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia terbitan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1988) merumuskan pengertian etika dalam tiga arti, yaitu sebagai berikut : Pertama, ilmu tentang baik dan buruk, tentang hak dan kewajiban moral dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam bermasyarakat bahkan dalam berprofesi sekalipun. Kedua, kumpulan azas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, atau pribadi seseorang. Ketiga, nilai yang mengenal benar dan salah yang dianut masyarakat. Etika dikelompokkan menjadi dua definisi yang pernah disampaikan Robert Salomon, yaitu: 1. Etika merupakan karakter individu, bahwa orang yang beretika adalah orang baik. Merupakan pemahaman manusia sebagai individu atau pribadi yang beretika. 2. Etika merupakan hukum sosial, merupakan hukum yang mengatur, mengendalikan serta membatasi perilaku manusia, bila seseorang beretika pasti memahami norma yang berlaku dalam kehidupan dan tidak mungkin melakukan hal buruk yang akan mencerminkan pribadinya menjadi tidak beretika (Hasibuan, 2017).

Menurut keraf (1991) berbicara etika berarti ilmu tentang norma, nilai dan ajaran moral. Dalam Pemikiran filsafat ada lima karakteristik yang meliputi sifat rasional, kritis, mendasar, sistematis dan normatif (tidak sekadar melaporkan pandangan moral melainkan menyelidiki bagaimana pandangan moral yang sebenarnya). Etika dan moral mempunyai kesamaan arti, tetapi dalam kegiatan

sehari-hari terdapat perbedaan, yaitu moral atau moralitas untuk penilaian perbuatan yang dilakukan, sedangkan etika adalah untuk pengkajian sistem nilai-nilai yang berlaku. Pengertian moralitas adalah pedoman yang dimiliki setiap individu atau kelompok mengenai apa yang benar dan salah berdasarkan standar moral yang berlaku dalam masyarakat. Moralitas sering menjadi perdebatan bagi masyarakat khususnya bagi yang melanggar norma-norma budaya. Dalam Moralitas wujud perilaku tidak jujur misalnya yang bertentangan dengan hati nurani merupakan moralitas yang dengan sengaja menentang hati nurani. Jadi pengertian etika dan moralitas memiliki arti yang sama sebagai sebuah sistem tata nilai tentang bagaimana manusia harus tetap mempertahankan hidup yang baik, yang kemudian terwujud dalam pola tingkah laku/perilaku yang konstan dan berulang dalam kurun waktu, yang berjalan dari waktu ke waktu sehingga menjadi suatu kebiasaan (Bahar, 2016).

Dalam dunia profesional yang semakin kompleks, etika memainkan peran yang sangat penting dalam pengambilan keputusan. Etika tidak hanya berfungsi sebagai panduan moral, tetapi juga sebagai fondasi untuk membangun kepercayaan dan reputasi dalam lingkungan kerja. Keputusan yang diambil oleh individu atau pemimpin tidak hanya mempengaruhi hasil organisasi, tetapi juga dapat berdampak pada masyarakat luas. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan etika dalam setiap langkah pengambilan keputusan menjadi krusial, (Setiawan et al., 2025).

Menurut Oktavia dan rekan-rekannya yang ditulis oleh (Setiawan et al., 2025) dalam jurnal "Peran Etika dalam Pengambilan Keputusan Profesional" bahwa profesional bertanggung jawab atas tindakan yang melampaui pelaksanaan tugas yang diberikan. Tanggung jawab ini mencakup integritas, kejujuran, dan komitmen untuk mematuhi prinsip-prinsip etika yang berlaku, yang pada gilirannya menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Pengambilan keputusan yang etis adalah proses di mana individu atau pemimpin mempertimbangkan nilai-nilai moral dan prinsip etika dalam setiap tindakan yang diambil. Dalam perspektif Kohlberg, pengambilan keputusan ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang konsekuensi dari pilihan yang dibuat, baik untuk diri sendiri maupun untuk orang lain dan masyarakat secara keseluruhan,

(Setiawan et al., 2025). Adapun macam etika yang harus kita pahami bersama dalam menentukan baik dan buruknya perilaku manusia yaitu: 1) Etika Deskriptif, yaitu etika yang berusaha melihat secara kritis dan rasional sikap dan perilaku manusia, hal yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk memutuskan keputusan tentang perilaku atau sikap yang akan diputuskan. 2) Etika normatif, yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seyogyanya dimiliki oleh manusia dalam hidup sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normative memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan.

Sedangkan istilah profesi sering disalah artikan, kebanyakan orang awam yang salah kaprah tentang definisi profesi yang sebenarnya, orang awam mengartikan bahwa semua pekerjaan dikatakan suatu profesi, seperti halnya pekerjaan mencuci, mencuri, dan memasak. Kehadiran organisasi profesi dengan perangkat "*built-in mechanism*" berupa kode etik profesi jelas diperlukan untuk menjaga martabat serta kehormatan profesi, dan di sisi lain melindungi masyarakat dari segala bentuk penyimpangan maupun penyalahgunaan keahlian. Sebuah profesi hanya memperoleh kepercayaan dari masyarakat, bilamana dalam diri para profesional tersebut ada kesadaran kuat untuk mengindahkan etika profesi pada saat mereka ingin memberikan jasa keahlian profesi kepada masyarakat yang memerlukan. Istilah profesi merupakan suatu hal yang berkaitan dengan bidang tertentu atau jenis pekerjaan (*occupation*) yang dipengaruhi oleh pendidikan dan keahlian, sehingga banyak yang bekerja tetapi belum tentu memiliki profesi sesuai (Hasibuan, 2017).

Menurut Dedi Supriadi (1998) yang dikemukakan oleh (Bahar, 2016) bahwa profesi menunjuk pada suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian, tanggung jawab, dan kesetiaan terhadap pekerjaan tersebut. Pekerjaan dikatakan suatu profesi jika mempunyai kriteria-kriteria khusus yang harus ditempuh oleh penyandang profesi tersebut. Menurut Sanusi et al (1991) yang dikemukakan oleh (Bahar, 2016), menjelaskan beberapa ciri-ciri suatu profesi sebagai berikut: a) Jabatan yang menuntut keahlian tertentu, b) Keterampilan atau keahlian yang dituntut jabatan tersebut diperoleh dengan menggunakan teori dan metode ilmiah,

c) Jabatan berdasarkan pada batang tubuh disiplin ilmu yang jelas, sistemik, eksplisit, dan bukan hanya sekedar pendapat, d) Jabatan tersebut memerlukan pendidikan tingkat perguruan tinggi dengan waktu yang cukup lama, e) Pada pemberian layanan masyarakat anggota profesi berpegang teguh pada kode etik yang di sepakati oleh organisasi profesi dan bebas dari campur tangan orang luar, f) Setiap anggota profesi mempunyai kebebasan dalam melakukan *judgement* terhadap permasalahan profesi yang dihadapinya, g) Jabatan tersebut mempunyai nilai tinggi atau prestise yang tinggi dalam masyarakat dan biasanya memperoleh imbalan yang tinggi (Bahar, 2016).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan profesi tentu melalui proses pendidikan yang panjang atau melalui proses pelatihan-pelatihan sehingga mempunyai keahlian dan keterampilan dengan menggunakan pendekatan teori dan metode ilmiah. Mengenai jabatan pedagang, penyanyi, penari, pengamen, serta tukang koran jelas bukan suatu profesi. Dengan melihat ciri-ciri umum profesi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa kaum profesional adalah orang-orang yang memiliki tolak ukur perilaku yang berada di atas rata-rata. Di satu pihak ada tuntutan dan tantangan yang sangat berat, tetapi di lain pihak ada suatu kejelasan mengenai pola perilaku yang baik dalam rangka kepentingan masyarakat. Seandainya semua bidang kehidupan dan bidang kegiatan menerapkan suatu standar profesional yang tinggi, bisa diharapkan akan tercipta suatu kualitas masyarakat yang semakin baik.

Pada dasarnya, etika profesi tenaga kependidikan merupakan standar kode etik yang harus diikuti oleh para guru dalam melakukan profesinya. Etika ini mencakup beberapa aspek, seperti integritas, profesionalisme, tanggung jawab, dan komitmen terhadap pengembangan kualitas lulusan sekolah. Kompetensi guru dalam pengembangan kualitas lulusan sekolah juga sangat penting. Hal ini karena seorang guru harus memiliki kemampuan yang cukup untuk mengajar dengan baik dan memberikan pembelajaran yang efektif kepada siswanya (Caterine et al., 2019).

Etika profesi merupakan seperangkat prinsip moral yang mengatur perilaku individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab profesionalnya. Dalam Islam, etika profesi tidak hanya bertujuan untuk membentuk profesionalisme yang

berkualitas, tetapi juga memastikan bahwa setiap tindakan dalam dunia kerja sejalan dengan prinsip-prinsip Islam yang menekankan kejujuran, amanah, keadilan, dan tanggung jawab sosial, berlandaskan pada Al-qur'an dan hadis (Makmur et al., 2025). Etika profesi dalam pendidikan Islam tidak dapat dipisahkan dari nilai-nilai tauhid dan akhlak mulia. Tenaga kependidikan dalam Islam bukan hanya sebagai pengajar, tetapi juga sebagai murabbi (pendidik) yang bertanggung jawab membentuk karakter santri. Konsep ini sejalan dengan sabda Rasulullah SAW yang menyatakan bahwa beliau diutus untuk menyempurnakan akhlak manusia, dalam konteks Pondok Pesantren Banyuanyar Putri, etika profesi tenaga kependidikan meliputi beberapa aspek fundamental. Pertama, integritas spiritual yang tercermin dalam kepatuhan terhadap ajaran agama dan konsistensi antara ucapan dan perbuatan. Kedua, kompetensi profesional yang mencakup penguasaan materi pembelajaran, metodologi pengajaran, dan kemampuan manajemen kelas. Ketiga, dedikasi dalam pelayanan yang dilandasi oleh niat ibadah dan keikhlasan.

Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Secara sederhana pendidik adalah orang yang memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didik, sedangkan dalam pandangan masyarakat adalah orang yang melaksanakan pendidikan di tempat-tempat tertentu, tidak mesti di lembaga pendidikan formal (Sekolah atau institusi pendidikan dengan kurikulum yang jelas dan terakreditasi), tetapi bisa juga di lembaga pendidikan non formal (Lembaga Pendidikan Ketrampilan, Kursus, di mesjid, di surau/musala, di gereja, di rumah, dan sebagainya). Tenaga kependidikan ialah anggota masyarakat yang memberikan kontribusi dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, dimana didalamnya termasuk tenaga pendidik. Pendidik ialah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan Pendidikan (Aminy, 2020).

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pasal 39 (2) menjelaskan bahwa pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan

pelatihan. Sementara itu sebutan pendidik dengan kualifikasi dosen merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Tenaga pendidik meliputi guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan (UU No. 20 tahun 2003 pasal 1). Dalam Nurhuda & Baskara (2017) disebutkan ada beberapa peran dan fungsi guru yaitu sebagai pendidik, guru sebagai pengajar, dan guru sebagai pembimbing.

Guru adalah pendidik, yang menjadi tokoh, panutan dan identifikasi bagi para peserta didik, dan lingkungannya. Oleh karena itu, guru harus memiliki standar kualitas tertentu, yang mencakup tanggung jawab, wibawa, mandiri dan disiplin. Peran guru sebagai pendidik (*nurturer*) berkaitan dengan meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan anak untuk memperoleh pengalaman pengalaman lebih lanjut seperti penggunaan kesehatan jasmani, bebas dari orang tua, dan orang dewasa yang lain, moralitas tanggungjawab kemasyarakatan, pengetahuan dan keterampilan dasar, persiapan. untuk perkawinan dan hidup berkeluarga, pemilihan jabatan, dan hal-hal yang bersifat personal dan spiritual. Oleh karena itu tugas guru dapat disebut pendidik dan pemeliharaan anak. Guru sebagai penanggung jawab pendisiplinan anak harus mengontrol setiap aktivitas anak-anak agar tingkat laku anak tidak menyimpang dengan norma-norma yang ada.

Guru sebagai pengajar dan pembimbing dalam kegiatan belajar peserta didik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi, kematangan, hubungan peserta didik dengan guru, kemampuan verbal, tingkat kebebasan, rasa aman dan keterampilan guru dalam berkomunikasi. Jika faktor-faktor di atas dipenuhi, maka melalui pembelajaran peserta didik dapat belajar dengan baik. Guru harus berusaha membuat sesuatu menjadi jelas bagi peserta didik dan terampil dalam memecahkan masalah. Guru Sebagai Pembimbing. Guru dapat diibaratkan sebagai pembimbing perjalanan, yang berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya bertanggung jawab atas kelancaran perjalanan itu. Dalam hal ini, istilah perjalanan

tidak hanya menyangkut fisik tetapi juga perjalanan mental, emosional, kreatifitas, moral dan spiritual yang lebih dalam dan kompleks (Nurhuda & Baskara, 2017).

Meeus et al (2018) menjelaskan bahwa pekerjaan pendidik sebagai pekerjaan akademis sangat penting institusi pendidikan. Sehingga membutuhkan suatu sistem manajemen pendidik dan tenaga kependidikan yang berkualitas dengan tujuan: (a). Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan tenaga kerja yang cakap, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi. (b). Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang dimiliki oleh karyawan. (c). Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi prosedur perekrutan dan seleksi yang ketat, sistem kompensasi dan insentif yang disesuaikan dengan kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait dengan kebutuhan organisasi dan individu. (d). Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa tenaga pendidik dan kependidikan merupakan stakeholder internal yang berharga serta membantu mengembangkan iklim kerjasama dan kepercayaan bersama. (e). Menciptakan iklim kerja yang harmonis.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik memiliki ciri ciri sendiri untuk membentuk pelayanan yang baik yaitu tepat sasaran, tanggap dan memuaskan, selain itu pelayanan yang baik dapat dilihat dari: Pertama, keramahan, kesopanan, perhatian dan posisi pelanggan disini menjadi utama maka dari itu harus diperlakukan dengan sebaik baiknya. Kedua, melayani pelanggan itu harus punya prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan. Ketiga, jika pelanggan membutuhkan sesuatu, maka pihak pelayanan harus respek dengan baik. Keempat, dukungan sarana dan prasarana yang ada, sistem informasi yang jelas untuk disampaikan kepada pelanggan dan tindakan yang baik yang mencantumkan nilai religious. Kelima, kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan waktu, biaya, kualitas, kuantitas, moral, daya tanggap, keamanan dan komunikasi yang baik (Pamekas, 2019).

Tjiptono juga mengatakan bahwa layanan adalah setiap tindakan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat

intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Alamana & Dkk, 2018). Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan membuat mereka nyaman akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan (Ratminto & Winarsih, 2012).

Dalam dunia pendidikan yang termasuk konsumen dalam pengelolaan institusi pendidikan adalah manajer, guru, staf dan siswa. Sedangkan pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi, suatu pelayanan pendidikan disebut berkualitas apabila antara pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan (Daniel, 2021). Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena didalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan pencapaian tujuan pendidikan. Dimensi dimensi pengukuran pelayanan jasa pendidikan menurut Eka Prihatin dalam buku Teori Administrasi Pendidikan antara lain sebagai berikut: *Communication*, yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak sehingga saling menguntungkan untuk keduanya. *Tangibles*, yaitu adanya suatu perbuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. *Reability*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memnuhi penerima jasa. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa. *Competence*, yaitu kemampuan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam lembaganya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personal.

Menurut Burnham, layanan adalah siapapun yang menerima layanan (Lahaji et al., 2020) Pelanggan dalam konteks pendidikan terdiri dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal; (1) Pelanggan internal merupakan setiap orang yang memberikan layanan. Contohnya: guru, tata usaha, cleaning servise, pelayanan teknis dan kompenen lainnya. (2) Pelanggan eksternal yaitu seseorang yang

memakai jasa. Pelanggan eksternal dibagi menjadi 3 kelompok yaitu: (a) Pelanggan primer yaitu orang-orang yang langsung bersentuhan dengan jasa pendidikan yang diberikan oleh sekolah seperti peserta didik (b) Pelanggan sekunder adalah pihak-pihak lain yang secara tidak langsung terimbas dari layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, seperti wali murid dan pemimpin pemerintah. (c) Pelanggan tersier yaitu pasar kerja, pemerintah dan masyarakat luas (Lahaji et al., 2020).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan melalui penguatan etika profesi, diperlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan. Strategi pertama adalah penguatan sistem rekrutmen tenaga kependidikan yang tidak hanya mempertimbangkan kompetensi akademik, tetapi juga integritas moral dan komitmen terhadap nilai-nilai Islam. Strategi kedua adalah implementasi program pembinaan berkelanjutan yang meliputi aspek spiritual, profesional, dan personal. Program ini dirancang untuk memastikan bahwa tenaga kependidikan terus berkembang dan mampu beradaptasi dengan perubahan zaman tanpa kehilangan jati diri sebagai pendidik Muslim. Strategi ketiga adalah pengembangan sistem evaluasi kinerja yang holistik, mencakup aspek akademik, spiritual, dan sosial. Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada hasil pembelajaran, tetapi juga pada proses pembentukan karakter dan pengembangan potensi santri secara menyeluruh. Strategi etika profesi tenaga kependidikan pada sistem pengelolaan sangat diperlukan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan. Tenaga kependidikan menggunakan strategi komitmen terhadap profesionalisme, integritas dan tanggung jawab, pelayanan prima, kerjasama, kepentingan publik yang harus bersikap adil dalam pelayanan pendidikannya.

Implementasi Etika Profesi Tenaga Kependidikan Di Banyuwangi Putri

Penerapan terhadap etika profesi mengacu pada pengalaman terhadap prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di suatu bidang pekerjaan. Ada beberapa aspek yang mencakup yaitu; integritas, kejujuran hingga profesionalisme, dan tanggung jawab. Pada dasarnya penerapan etika profesi yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik, reputasi profesi dan kepercayaan pelayanan.

Implementasi etika profesi di Pondok Pesantren Banyuanyar Putri dapat dilihat dari berbagai dimensi. Dimensi pertama adalah pembinaan spiritual yang dilakukan secara rutin melalui kajian-kajian keagamaan, dzikir bersama, dan pembinaan akhlak. Hal ini bertujuan untuk memperkuat fondasi spiritual tenaga kependidikan sebagai basis dalam menjalankan tugas profesional. Dimensi kedua adalah pengembangan kompetensi profesional melalui program pelatihan, workshop, dan studi lanjut. Pesantren memberikan kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk mengembangkan kemampuan pedagogis, teknologi pembelajaran, dan pemahaman terhadap perkembangan zaman. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan pendidikan tetap relevan dengan kebutuhan santri dan tuntutan zaman. Dimensi ketiga adalah penerapan sistem reward dan punishment yang adil dan transparan. Pesantren memberikan apresiasi kepada tenaga kependidikan yang menunjukkan kinerja dan dedikasi tinggi, sekaligus memberikan pembinaan kepada yang memerlukan perbaikan. Sistem ini dijalankan dengan prinsip keadilan dan kekeluargaan yang menjadi ciri khas pesantren.

Selain itu, penerapan etika profesi dalam konteks pendidikan berbasis nilai agama menghadapi berbagai tantangan. Diantara tantangannya adalah: Pertama, adanya dinamika perkembangan zaman yang menuntut adaptasi tanpa kehilangan nilai-nilai fundamental. Tenaga kependidikan harus mampu mengintegrasikan teknologi modern dalam pembelajaran sambil mempertahankan nilai-nilai tradisional pesantren. Tantangan. Kedua, *diversity* latar belakang santri yang semakin beragam. Santri yang berasal dari berbagai daerah dan tingkat ekonomi memerlukan pendekatan yang berbeda-beda. Tenaga kependidikan dituntut untuk memiliki sensitivitas tinggi terhadap keberagaman ini sambil tetap konsisten dalam menerapkan standar etika profesi. Ketiga, tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Orang tua santri mengharapkan tidak hanya peningkatan prestasi akademik, tetapi juga pembentukan karakter yang kuat. Hal ini menuntut tenaga kependidikan untuk terus meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan.

Tantangan lain yang signifikan adalah konflik kepentingan, di mana individu mungkin dihadapkan pada situasi di mana kepentingan pribadi bertentangan

dengan kewajiban profesional. Dalam situasi seperti ini, sulit bagi profesional untuk mengambil keputusan yang konsisten dengan prinsip etika, terutama jika mereka merasa bahwa tindakan tertentu akan menguntungkan mereka secara pribadi. Secara keseluruhan, tantangan dalam penerapan etika di lingkungan profesional memerlukan perhatian yang serius. Untuk mengatasi tantangan ini, organisasi perlu menciptakan budaya etika yang kuat, menyediakan pendidikan dan pelatihan yang memadai, serta menetapkan sistem pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip etika diterapkan secara konsisten dalam setiap aspek operasional (Setiawan et al., 2025).

Penerapan etika profesi yang baik memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pendidikan di Pondok Pesantren Banyuanyar Putri. Dampak pertama adalah peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Ketika tenaga kependidikan menunjukkan profesionalisme dan integritas yang tinggi, masyarakat akan memiliki keyakinan yang kuat terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Dampak kedua adalah pembentukan karakter santri yang lebih baik. Tenaga kependidikan yang memiliki etika profesi yang kuat akan menjadi teladan bagi santri dalam berperilaku dan bersikap. Hal ini sejalan dengan konsep pendidikan Islam yang menekankan pada keteladanan sebagai metode utama dalam mendidik. Dampak ketiga adalah peningkatan prestasi akademik dan non-akademik santri. Lingkungan belajar yang kondusif, diciptakan oleh tenaga kependidikan yang profesional dan beretika, akan mendorong santri untuk mengoptimalkan potensi mereka dalam berbagai bidang dengan adanya penerapan etika profesi para guru merasa didukung dan dihargai dalam lingkungan kerja yang mengutamakan prinsip etika profesi cenderung lebih termotivasi dan berkinerja tinggi. Mereka merasa bahwa prinsip-prinsip etika, seperti integritas, keadilan, dan profesionalisme, tidak hanya diucapkan, tetapi juga diamalkan dalam praktik sehari-hari. Dukungan yang diberikan oleh kepala sekolah dan rekan kerja dalam menerapkan prinsip-prinsip ini menciptakan atmosfer kerja yang positif dan memotivasi guru untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Guru yang merasa dihargai dan didukung juga cenderung memiliki rasa tanggung jawab yang lebih tinggi terhadap pekerjaan mereka dan

siswa mereka, sehingga meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran yang mereka berikan (Oktapia, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa etika profesi tenaga kependidikan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan berbasis nilai agama di Pondok Pesantren Banyuanyar Putri. Implementasi etika profesi yang efektif memerlukan komitmen yang kuat dari seluruh stakeholder dan strategi yang komprehensif. Penerapan etika profesi tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pembelajaran, tetapi juga pada pembentukan karakter santri dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan etika profesi harus menjadi prioritas utama dalam pengembangan sistem pendidikan pesantren. Tantangan yang dihadapi dalam penerapan etika profesi dapat diatasi melalui pendekatan yang holistik dan berkelanjutan. Hal ini memerlukan komitmen jangka panjang dari pimpinan pesantren, tenaga kependidikan, dan seluruh komunitas pesantren.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamana, L. O., & et al. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi (Penjaminan Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Perguruan Tinggi)*. Sleman: Deepublish.
- Aminy, E. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun*. Universitas Islam Negeri Sultan Thana Saifuddin Jambi.
- Bahar, H. (2016). *Etika dan Profesi Kependidikan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Jakarta FIP UMJ.
- Daniel, A. R. (2021). *Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Fatoni, M. (2017). Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Guru di MTs Nurul Falah Talok Kresek Kab. Tangerang. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 3.
- Hasibuan, A. (2017). *Etika Profesi (Profesionalisme Kerja)*. Medan: Uisu Press.
- Lahaji, & Dkk. (2020). *Pokoknya Manajemen Pembiayaan*. Tulung Agung: Cahaya Abadi.

- Makmur, & et al. (2025). *Jurnal Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Etika Profesi Kesekretariatan di Lembaga Pendidikan Islam*. 14(1).
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Meeus, W., Cools, W., & Placklé, I. (2018). Teacher educators developing professional roles: frictions between current and optimal practices. *European Journal of Teacher Education*, 41(1), 15–31.
<https://doi.org/10.1080/02619768.2017.1393515>
- Najwa, L., & et al. (2022). Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 2(4).
- Nurhuda, & Baskara, A. (2017). *Etika Profesi Guru*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Oktapia, M. (2024). *Penerapan Prinsip Etika Profesi Dalam Manajemen Kinerja Guru Di Sekolah Islam*. 3(2).
- Pamekas, M. (2019). *Pelayanan Prima*. Klaten: Penerbit Lekeisha.
- RI, S. negara. (2003). *Sisdiknas dan Peraturan Pemerintah Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan serta Wajib Belajar*. Bandung: Citra Umbara.
- Setiawan, D., & et al. (2025). *Peran Etika dalam Pengambilan Keputusan Profesional*. 2(1).