

PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI INDONESIA

¹Dista Levina Salwa, ²Velly Nadia Edelweiss, ³Nufi Faridhatul Islamiyah, ⁴Hayat*
Universitas Islam Malang

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2025

Revised Januari 2025

Accepted Januari 2025

Available online Januari 2025

E-mail:

distalevina19@gmail.com,

velly4179@gmail.com,

nufifaridha@gmail.com,

hayat@unisma.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kunci dalam pembangunan suatu bangsa, termasuk dalam sektor pendidikan. Kualitas pendidikan dan Penerapan etika yang baik termasuk indikator kemajuan suatu negara. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, tuntutan terhadap kualitas pendidikan semakin meningkat. Masyarakat mengharapkan adanya layanan pendidikan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga transparan dan akuntabel terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan inovasi dalam pelayanan publik di bidang pendidikan agar tercapainya kualitas yang baik. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih banyak terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pendidikan secara signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan etika pelayanan publik dapat berkontribusi pada peningkatan mutu layanan pendidikan

Kata Kunci: gaya kepemimpinan, kepala desa, *good governance*

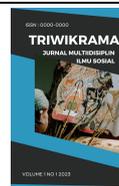
ABSTRACT

Public service is the key to the development of a nation, including in the education sector. The quality of education and the implementation of good ethics are indicators of a country's progress. In the era of globalization and advances in information technology, demands for the quality of education are increasing. The public expects educational services that are not only of quality, but also transparent and accountable to their needs. Therefore, the government needs to innovate in public services in the field of education in order to achieve good quality. Although various efforts have been made, there are still many challenges faced in the implementation of public services that can significantly improve the quality of education. This study aims to explore how the implementation of public service ethics can contribute to improving the quality of education services.

Keywords: *leadership style, village head, good governance*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga yang ditunjuk pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini mencakup berbagai sektor, mulai dari kesehatan, pendidikan, hingga infrastruktur. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan lingkungan hidup yang lebih baik. Pelayanan publik merupakan salah satu pilar penting dalam negara. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik. Penerapan etika dalam pelayanan publik didasarkan pada prinsip moral untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Undang-undang No.25 tahun 2009 mengatur kewajiban



pemerintah untuk melayani setiap kepentingan warga negara dan penduduknya, termasuk pendidikannya. Sesuai dengan Undang-Undang 1945 bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang pelayanan publik. Dalam konteks ini, etika menjadi aspek penting dalam pelayanan publik mencakup prinsip moral dan profesional yang harus dipegang oleh aparat negara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Sallis (2005: 1) mengungkapkan *“quality is at the top of most agendas and improving quality is probably the most important task facing any institution. However, despite its importance, many people find quality an enigmatic concept. It is perplexing to define and often difficult to measure”*. Meningkatkan kualitas mungkin adalah tugas yang paling penting yang dihadapi institusi manapun. Upaya dalam peningkatan mutu pendidikan merupakan isu yang terus menerus akan menjadi perbincangan dalam pengelolaan/ manajemen pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan usaha yang harus diupayakan dengan terus menerus agar harapan untuk pendidikan yang berkualitas dan relevan dapat tercapai.

Seiring perkembangan zaman, etika tidak hanya berfungsi sebagai pedoman perilaku bagi aparatur, tetapi sebagai landasan untuk menciptakan sistem pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Disini, etika juga berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pendidikan. Penerapan etika administrasi publik dalam pendidikan dengan tujuan dapat membantu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kompetensi murid. Dengan mengedepankan prinsip etika seperti kejujuran, integritas, dan keadilan maka lembaga pendidikan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan berorientasi pada hasil.

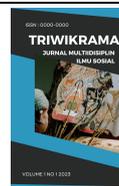
Mutu pendidikan adalah suatu kondisi atau keadaan yang menggambarkan sejauh mana suatu proses pendidikan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas pembelajaran di dalam kelas, kompetensi guru, relevansi kurikulum dengan kebutuhan pasar kerja, hingga kesiapan lulusan untuk menghadapi tantangan di dunia nyata. Singkatnya, mutu pendidikan adalah ukuran keberhasilan suatu sistem pendidikan dalam menghasilkan individu yang cerdas, berkarakter, dan mampu berkontribusi positif bagi masyarakat.

Indikator mutu pendidikan yang sering digunakan meliputi:

- Hasil belajar siswa: Terukur melalui nilai ujian, prestasi akademik, dan kemampuan pemecahan masalah.
- Kualitas guru: Terlihat dari kompetensi pedagogik, profesionalisme, dan dedikasi dalam mengajar.
- Kurikulum: Relevan dengan perkembangan zaman, kebutuhan pasar kerja, dan karakteristik peserta didik.
- Sarana dan prasarana: Memadai dan mendukung proses pembelajaran yang efektif.
- Tata kelola sekolah: Efektif dan transparan dalam mengelola sumber daya.

Mutu Pendidikan sangat penting karena pendidikan yang berkualitas adalah investasi jangka panjang bagi suatu bangsa. Pendidikan yang baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, inovatif, dan berkarakter, sehingga mampu mendorong kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Mengenai hal tersebut ada beberapa permasalahan dari adanya kualitas Pendidikan dan penerapannya dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu:

1. Kesempatan yang tidak merata: Akses terhadap pendidikan berkualitas masih timpang antara daerah perkotaan dan pedesaan, serta antara kalangan ekonomi tinggi dan rendah.



2. Kualitas guru: Kurangnya guru yang berkualitas dan merata distribusi menjadi kendala utama dalam meningkatkan mutu pendidikan.
3. Kurikulum: Kurikulum yang terlalu padat dan kurang relevan dengan kebutuhan dunia kerja membuat siswa kesulitan dalam memahami materi.
4. Sarana dan prasarana: Banyak sekolah, terutama di daerah terpencil, yang kekurangan sarana dan prasarana belajar yang memadai.
5. Pembiayaan: Biaya pendidikan yang tinggi menjadi beban bagi sebagian besar masyarakat, terutama masyarakat berpenghasilan rendah.
6. Teknologi: Penggunaan teknologi dalam pembelajaran masih terbatas, terutama di sekolah-sekolah di daerah terpencil.

2. METODE PENELITIAN

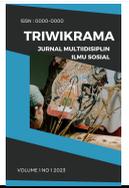
Penelitian ini menggunakan study literatur.

1. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber, seperti dokumen resmi pemerintah tentang good governance, kepemimpinan dan pemerintahan desa,
2. Jurnal ilmiah yang membahas tentang good governance, gaya kepemimpinan, dan implementasi good governance ditingkat desa,
3. Buku-buku referensi tentang good governance, kepemimpinan pemerintahan desa,
4. Website resmi pemerintah dan Lembaga terkait yang menyediakan informasi tentang good governance, kepemimpinan, dan pemerintahan desa. Data informasi yang diperoleh kemudian di analisis secara kualitatif untuk menjawab rumusan-rumusan masalah yang telah ditetapkan.

3. HASIL

Penerapan etika administrasi publik mempunyai kaitan langsung dengan peningkatan mutu Pendidikan di Indonesia, hal ini terlihat dari beberapa hasil penelusuran. Beberapa artikel membahas topik ini. Berikut beberapa penemuan terkait dari hasil pencarian:

1. Kinerja Dinas Pendidikan dalam meningkatkan mutu Pendidikan, Devita Ayu Nurindah Saru dan Rekan. Studi ini membahas tentang pengupayaan dalam meningkatkan mutu layanan Pendidikan di Renstra dinas Pendidikan kota Malang Tahun 2009-2014. Studi ini menunjukkan bahwa setiap kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh dinas berjalan dengan baik, namun masih mengalami penurunan indikator kerja yang perlu di upayakan lagi.
2. Urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan Good Governance pada pelayanan publik. Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang prima dan profesional, kantor ini menerapkan prinsip-prinsip etika administrasi publik, termasuk manajemen yang efektif, responsivitas, akuntabilitas, transparansi, dan supremasi hukum. Melalui penerapan prinsip-prinsip tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Desa Sumberlele telah meningkat secara signifikan dibandingkan sebelumnya, terutama setelah penerapan digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan. Beberapa factor pendorong keberhasilan ini termasuk kepemimpinan yang bertanggung jawab dan profesionalisme aparatur desa. Namun, tantangan tetap ada, seperti kondisi kerja yang belum sepenuhnya kondusif dan kurangnya komunikasi dinamis. Meskipun demikian, praktik di Desa Sumberlele menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi publik dapat berkontribusi secara positif terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan dan pelayanan publik secara umum, menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan transparan



3. Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan Good Governance. Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara terkait dengan produk, layanan, dan dukungan administrative yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik.

Kenyataannya, melalui studi kasus di BP2T Kabupaten Sragen dan Kabupaten Sidoarjo belum memuaskan dikarenakan beberapa permasalahan etika administrator pelayanan publik yang kurang ramah dan responsif. Temuan penelitian ini menunjukkan peran penting etika pelayanan public dalam mencegah perilaku tidak etis dan meminimalkan permasalahan dalam pelayanan publik.

4. PEMBAHASAN

A. Definisi dan ruang lingkup etika pelayanan public

Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan atau rangkaian yang memenuhi kebutuhan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan publik. Taufiq, (2022). Etika dan administrasi publik mempunyai landasan yang berbeda. Etika berkenaan dengan persoalan baik dan buruk sedangkan administrasi negara bersifat konkrit dan harus mewujudkan apa yang diinginkan. Ada beberapa komponen yang harus ditanamkan dalam etika pelayanan publik:

- a) rinsip etika pelayanan berbasis pada transparansi dan akuntabilitas demi kepentingan masyarakat, dimana semua proses dan hasil pelayanan harus jelas dan dapat diverifikasi.
- b) nilai kejujuran dan integritas menjadi dasar fundamental, sehingga pegawai harus jujur dan dapat dipercaya serta menghindari tindakan korupsi dan manipulatif.
- c) sikap utama yang harus dimiliki oleh seorang pegawai harus mempunyai sikap sopan, ramah, dan disiplin dalam bekerja. Etika organisasi yang mempromosikan aturan dan standar etika yg jelas serta menekankan pentingnya kompetensi dan dedikasi dalam meningkatkan mutu pendidikan. sehingga etika administrasi publik dalam konteks pelayanan publik. Menurut Pasolong (2007), dapat didefinisikan sebagai standar filosofi profesional, seperti kode etik, atau etika murni yang harus dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik.

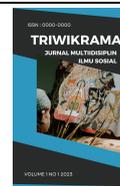
B. Prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik

Prinsip-prinsip etika dalam penelitian ini menunjukkan sikap dan perilaku yang ada pada setiap aparatur. prinsip- prinsip etika dalam diri setiap pegawai berbeda-beda antara seorang aparatur yang satu dengan yang lainnya, sehingga prinsip etika menjadi penting untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik.

1. Kejujuran

kejujuran adalah prinsip utama dalam pelayanan publik. Setiap penyelenggara layanan harus memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat. Sikap yang jujur dalam bekerja dan mengharapkan setiap aparatur untuk melaksanakan pekerjaan dengan jujur sehingga meningkatkan Integritas Sumber daya pelayanan. Integritas menunjukkan sikap kepribadian aparatur yang bertindak secara konsisten dan utuh, baik dalam perkataan maupun perbuatan sesuai dengan nilai-nilai dan kode etik.

2. Keadilan



Sikap adil ini berkaitan dengan tindakan artinya bahwa dalam pelaksanaan pereehaa setiap aparatur harus adil antara sesama. Prinsip keadilan menuntut agar setiap individu dapat melaksanakan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.

3. Akuntabilitas

Setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh penyelenggara pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan. Akuntabilitas mencakup kewajiban untuk menjelaskan dan mempertanggung jawabkan hasil dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Setiap pimpinan bidang akan melaksanakan pertanggung jawaban pekerjaan yang dikerjakan oleh aparatur bawahannya. Nilai pertanggung jawaban terlihat dari inovasi pelayanan pada bidang kerja untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

4. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik berarti bahwa semua proses dan keputusan harus dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat. Ini termasuk informasi mengenai kebijakan, prosedur, dan penggunaan anggaran yang berkaitan dengan pendidikan.

C. Strategi Peningkatan mutu layanan pendidikan

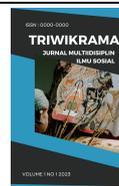
Meningkatkan kualitas pelayanan publik memiliki banyak upaya yang sangat berpengaruh bagi masyarakat. Salah satu strategi yang dapat diimplementasikan adalah pengembangan kode etik yang jelas bagi semua tenaga pendidik dan pengelola pendidikan. Kode etik ini harus mencakup prinsip-prinsip seperti kejujuran, integritas, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan pendidikan. Dengan adanya kode etik yang kuat, diharapkan para pendidik dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih profesional dan bertanggung jawab.

Selain itu, mengadakan pelatihan rutin tentang etika pelayanan publik bagi guru dan staf pendidikan juga sangat penting. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya etika dalam pelayanan pendidikan dan bagaimana menerapkannya dalam praktik sehari-hari. Keterlibatan masyarakat, termasuk orang tua siswa, dalam proses pengambilan keputusan terkait kebijakan pendidikan juga perlu didorong. Keterlibatan ini dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas, serta memastikan bahwa kebijakan yang diambil sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan pendidikan berdasarkan standar etika yang telah ditetapkan juga harus dilakukan. Hal ini termasuk mengukur kepuasan siswa dan orang tua terhadap layanan yang diberikan serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Selanjutnya, membangun budaya etika di lingkungan sekolah melalui program- program pendidikan karakter dan kegiatan yang mempromosikan nilai-nilai moral sangat penting.

Dengan menciptakan lingkungan yang beretika, siswa dapat belajar untuk menghargai integritas dan kejujuran. Terakhir, integrasi prinsip-prinsip good governance dalam pengelolaan lembaga pendidikan, termasuk transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan siswa dan masyarakat, akan semakin memperkuat penerapan etika dalam pelayanan publik. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan mutu pelayanan pendidikan di Indonesia dapat meningkat secara signifikan, memberikan dampak positif bagi perkembangan siswa dan masyarakat secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN



Untuk mengurangi masalah etika administrator dalam pelayanan publik, seperti sikap tidak responsif, tidak mau mendengar keluhan dan saran, inefisiensi, diskriminasi, sikap kurang ramah, dan keluhan lain dari masyarakat tentang berbagai masalah pelayanan publik, dapat diterapkan etika pelayanan publik, yang mencakup etika individu, etika organisasi, dan etika profesi.

Pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan warga dan diberikan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas. Ditekankan bahwa kejujuran dan keadilan dalam pelayanan sangat penting untuk memastikan perlakuan yang sama bagi semua individu. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan, strategi yang disarankan mencakup pembuatan kode etik untuk tenaga pendidik, pelatihan tentang etika, serta melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Monitoring kinerja dan membangun budaya etika di sekolah melalui pendidikan karakter juga sangat dianjurkan. Dengan menerapkan semua strategi ini, diharapkan kualitas pendidikan di Indonesia dapat meningkat, memberikan manfaat bagi siswa dan masyarakat.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya, sehingga jurnal ini berjudul "Penerapan Etika Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Indonesia" dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua Bapak Dr. Hayat SAP., M.Si termasuk dosen pembimbing yang selalu mendukung. Semoga jurnal ini bermanfaat bagi kita semua.

Daftar pustaka

- Abdullah, Mulyana. "Manajemen mutu pendidikan di sekolah peran kepemimpinan kepala sekolah, profesionalisme guru, dan partisipasi masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan di sekolah." *Jurnal Penelitian Pendidikan* 17.3 (2018): 190-198.
- Farhanuddin, Aditya Ferlan, Astri Ayulia Putri Setia, and Diella Jauza. "Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance." *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 19.1 (2021): 64-74.
- Jumiati, Ipah Ema. "Dimensi etika dalam pelayanan publik Arti penting, dilema dan implikasinya Bagi pelayanan publik di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik Volume 3, Nomor 1, Juni 2012* 3.1 (2012).
- Mahmuda, Dana, Romi Saputra, and Agung Nurrahman. "Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung." *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP)* (2022): 18-36.
- Mudhofir, Ali. "Pendidik profesional: konsep, strategi, dan aplikasinya dalam peningkatan mutu pendidikan di Indonesia." (2012).
- Oktarina, Putu Santi. "Aktualisasi Nilai Aneka pada Profesi Dosen IHDN Denpasar Sebagai Dasar Komitmen Mutu Pelayanan Publik." *Jurnal Penjaminan Mutu* 2.01 (2016): 28-33.
- Rokhman, Bakhrur, Denok Kurniasih, and Tobirin Tobirin. "Implementasi Etika Administrasi Publik Dalam Pencapaian Good Governance di Indonesia." *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan* 14.7 (2023): 915-924.