Sindoro
CENDIKIA PENDIDIKAN
ISSN: 3025-6488

Vol. 18 No 8, Tahun 2026
Palagiarism Check 02/234/67/78

IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN DAN KEBIJAKAN PENDIDIKAN PADA INSTANSI PENDIDIKAN DAERAH

Abian Ilham Musa
Prodi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah, Universitas Nahdlatul Ulama' Sunan Giri Bojonegoro
Prodi Pendidikan Agama Islam Abianilhammusa@gmail.com

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana etika pelayanan dan kebijakan pendidikan diterapkan pada lembaga pendidikan di tingkat daerah. Fokus utama penelitian diarahkan pada cara-cara yang ditempuh oleh berbagai instansi seperti Kementerian Agama, Dinas Pendidikan, serta Cabang Dinas Pendidikan dalam mewujudkan layanan publik yang beretika sesuai dengan amanat kebijakan pendidikan yang berlaku. Urgensi penelitian ini bertolak dari kebutuhan nyata akan layanan pendidikan yang menjunjung tinggi prinsip profesionalitas, keterbukaan, dan akuntabilitas demi mendorong kemajuan mutu pendidikan di wilayah setempat. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui serangkaian wawancara mendalam, pengamatan langsung, serta penelusuran dokumen yang relevan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa penerapan etika pelayanan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan kepada masyarakat. Kompetensi dan dedikasi pegawai, keterbukaan informasi layanan, serta sinergi antarlembaga terbukti menjadi pilar penting dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang efektif. Di sisi lain, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah hambatan, antara lain keterbatasan sarana layanan, kerumitan prosedur birokrasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan yang tersedia. Oleh karenanya, upaya peningkatan mutu layanan, pembaruan kebijakan pendidikan secara berkala, serta penguatan budaya etika pelayanan perlu terus diprioritaskan. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan pendidikan di daerah.

Kata Kunci: etika pelayanan; kebijakan pendidikan; birokrasi pendidikan; pelayanan publik; pendidikan daerah.

Abstract

This study seeks to examine the application of service ethics and educational policies within regional educational institutions. The research centers on how organizations such as the Ministry of Religious Affairs, the Department of Education, and Regional Education Branch Offices operationalize public service ethics in the delivery of educational policies to the community. The study is grounded in the pressing need for educational services that uphold standards of professionalism, transparency, and accountability as drivers of quality improvement in local

Article History
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism Checker No 2634

Copyright : Author
Publish by : Sindoro

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

education. A descriptive qualitative methodology was employed, utilizing in-depth interviews, field observations, and document analysis as data collection methods. The findings reveal that the implementation of service ethics substantially contributes to the overall quality of educational services. Staff competence and integrity, open access to service information, and inter-institutional coordination emerged as key enablers of effective educational service delivery. Nonetheless, the study identified persistent challenges including inadequate service infrastructure, complex bureaucratic procedures, and insufficient public awareness of available educational services. Addressing these challenges requires sustained efforts in service quality enhancement, periodic policy evaluation, and the institutionalization of service ethics. The outcomes of this research are intended to serve as a practical reference for policymakers seeking to strengthen educational service quality and governance at the regional level.

Keywords: service ethics; educational policy; educational bureaucracy; public service; regional education.

A. Pendahuluan

Pendidikan menempati posisi strategis dalam kerangka pembangunan nasional. Melalui sistem pendidikan yang berkualitas, kapasitas sumber daya manusia dapat dikembangkan secara optimal sehingga mampu mendorong kemajuan di berbagai sektor kehidupan, baik sosial, ekonomi, maupun budaya. Tidak dapat dipungkiri bahwa pemerintah beserta seluruh lembaga pendidikan yang ada memegang tanggung jawab besar dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan pendidikan yang merata dan berkesinambungan (Tilaar, 2009; Mulyasa, 2013).

Dalam konteks tersebut, etika pelayanan pada instansi pendidikan memiliki dimensi yang sangat penting. Standar etika pelayanan mencerminkan komitmen sebuah lembaga terhadap nilai-nilai profesionalisme, integritas, keterbukaan, dan keadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Layanan yang optimal tidak hanya menyentuh aspek administratif semata, melainkan juga melibatkan kemampuan lembaga dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan di tengah masyarakat yang dilayani (Kumorotomo, 2011; Thoha, 2014).

Di samping etika pelayanan, kebijakan pendidikan merupakan komponen fundamental dalam tata kelola pendidikan di tingkat daerah. Kebijakan tersebut merupakan perwujudan dari langkah-langkah strategis pemerintah dalam rangka mencapai cita-cita pendidikan nasional secara menyeluruh. Dalam perjalanannya, implementasi kebijakan pendidikan di daerah kerap menghadapi tantangan yang tidak ringan, mulai dari keterbatasan infrastruktur, kesenjangan

mutu pendidikan antardaerah, hingga kompleksitas prosedur birokrasi yang menyulitkan pelayanan kepada masyarakat (Mulyasa, E. 2013)..

Penelitian ini hadir untuk menjawab pertanyaan mendasar mengenai bagaimana etika pelayanan dan kebijakan pendidikan dijalankan oleh instansi pendidikan daerah. Perhatian khusus diberikan kepada Kementerian Agama, Dinas Pendidikan, dan Cabang Dinas Pendidikan sebagai institusi yang memiliki kewenangan sentral dalam pengelolaan dan pelayanan pendidikan di wilayah setempat (Kumorotomo, 2011).

B. Metode

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana etika pelayanan serta kebijakan pendidikan diwujudkan dalam praktik keseharian di instansi pendidikan daerah, berdasarkan kondisi aktual yang ditemukan di lapangan.

Pengambilan data dilakukan di tiga instansi pendidikan daerah, yaitu Kementerian Agama, Dinas Pendidikan, dan Cabang Dinas Pendidikan. Proses pengumpulan data melibatkan tiga teknik utama: wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Wawancara dilaksanakan terhadap para petugas dan pemangku kepentingan di instansi terkait guna menggali informasi langsung mengenai penerapan etika pelayanan dan pelaksanaan kebijakan pendidikan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi dan dinamika pelayanan di lingkungan masing-masing instansi. Sementara itu, studi dokumentasi dimanfaatkan sebagai sarana verifikasi data melalui pengkajian arsip, catatan resmi, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan melalui tahapan yang sistematis, meliputi reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data secara terstruktur, dan penarikan kesimpulan berdasarkan interpretasi deskriptif. Langkah-langkah ini dirancang untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi etika pelayanan dan kebijakan pendidikan di lapangan.

C. Hasil dan Pembahasan

Data penelitian diperoleh melalui kombinasi wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumentasi yang dilakukan secara langsung di Kementerian Agama, Dinas Pendidikan, dan

Cabang Dinas Pendidikan. Pembahasan berikut menyajikan temuan-temuan yang berkaitan dengan penerapan etika pelayanan serta pelaksanaan kebijakan pendidikan di ketiga instansi tersebut.

1. Gambaran Umum Instansi Pendidikan Daerah

Lembaga pendidikan di tingkat daerah berperan sebagai ujung tombak penyelenggaraan layanan pendidikan bagi masyarakat luas. Cakupan tugasnya mencakup berbagai bidang, mulai dari penanganan administrasi pendidikan, pembinaan dan pengawasan satuan pendidikan, implementasi kebijakan yang bersumber dari pemerintah pusat, hingga pengembangan kompetensi tenaga pendidik di wilayahnya.

Jenis layanan yang disediakan kepada masyarakat meliputi layanan administratif, penyebaran informasi pendidikan, pengawasan kelembagaan, serta pembinaan tenaga kependidikan. Dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut, instansi pendidikan daerah dituntut untuk senantiasa menghadirkan pelayanan yang profesional, terbuka, dan efektif, sejalan dengan prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang berlaku.

2. Implementasi Etika Pelayanan pada Instansi Pendidikan Daerah

Berdasarkan data yang dihimpun dari wawancara dan observasi, terlihat bahwa penerapan etika pelayanan di instansi pendidikan daerah diwujudkan melalui berbagai bentuk perilaku pegawai, seperti kedisiplinan dalam bertugas, rasa tanggung jawab yang tinggi, sikap profesional, serta keramahan dalam melayani setiap warga masyarakat yang datang.

Selain itu, aspek transparansi turut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan. Hal ini tercermin dari upaya instansi dalam menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai alur administrasi dan berbagai program pendidikan yang tersedia. Tingkat profesionalisme pegawai menjadi faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap mutu layanan yang diterima oleh masyarakat (Thoha, M. 2014).

a. Transparansi Pelayanan Pendidikan

Keterbukaan dalam pelayanan diwujudkan melalui penyediaan informasi yang lengkap dan mudah diakses terkait persyaratan dokumen, alur pelayanan, serta ragam program pendidikan yang ada. Keterbukaan ini memiliki nilai strategis karena membantu masyarakat memahami dan mengikuti proses layanan dengan lebih lancar dan percaya diri (Mulyasa, E. 2013).

b. Profesionalisme Pegawai dalam Pelayanan

Profesionalisme pegawai tercermin dari berbagai aspek, antara lain keterampilan komunikasi yang baik, kedisiplinan waktu, rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, serta akurasi dalam memberikan informasi dan layanan. Keseluruhan kualitas ini secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

3. Implementasi Kebijakan Pendidikan di Daerah

Kebijakan pendidikan merupakan instrumen utama pemerintah dalam mendorong peningkatan mutu dan pemerataan layanan pendidikan di daerah. Berdasarkan temuan penelitian, instansi pendidikan daerah telah mengelaborasikan berbagai program pendidikan yang diarahkan untuk memperkuat kapasitas layanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan kebijakan tersebut ditempuh melalui serangkaian kegiatan yang meliputi pengawasan terhadap satuan pendidikan, pembinaan berkelanjutan bagi tenaga pendidik, serta penyelenggaraan layanan administrasi pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Tilaar, H. A. R. 2009).

a. Tantangan Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan

Dalam perjalanan implementasi kebijakan pendidikan, masih ditemukan sejumlah kendala yang cukup signifikan. Di antaranya adalah keterbatasan sarana dan prasarana penunjang, kerumitan prosedur birokrasi yang menghambat kelancaran layanan, serta masih adanya kesenjangan kualitas pendidikan antara satu wilayah dengan wilayah lainnya.

b. Hambatan Birokrasi dalam Pelayanan Pendidikan

Persoalan birokrasi masih menjadi tantangan nyata dalam pelayanan pendidikan di tingkat daerah. Proses administrasi yang memakan waktu cukup panjang menjadi salah satu faktor yang berpotensi menurunkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat.

D. Kesimpulan dan Implikasi

Merujuk pada temuan penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika pelayanan pada instansi pendidikan daerah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan dengan menjunjung tinggi profesionalisme, keterbukaan, dan tanggung jawab terbukti mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan yang ada.

Di sisi lain, efektivitas implementasi kebijakan pendidikan sangat bergantung pada kualitas koordinasi antarlembaga, kompetensi sumber daya manusia, serta kelancaran mekanisme pelayanan yang tersedia. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, evaluasi kebijakan yang terencana, serta internalisasi nilai-nilai etika pelayanan menjadi agenda yang tidak dapat diabaikan demi terwujudnya layanan pendidikan daerah yang lebih efektif, efisien, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

E. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pimpinan dan staf Kementerian Agama, Dinas Pendidikan, serta Cabang Dinas Pendidikan yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktu untuk mendukung proses pengumpulan data. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan bimbingan serta kepada semua pihak yang turut berkontribusi dalam penyelesaian artikel ini.

Daftar Pustaka

Creswell, J. W. (2007). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions. California: Sage Publications.

Kumorotomo, W. (2011). Etika Administrasi Negara. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Mulyasa, E. (2013). Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah. Jakarta: Bumi Aksara. Thoha, M. (2014). Birokrasi dan Politik di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tilaar, H. A. R. (2009). Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional dalam Pusaran Kekuasaan. Jakarta: Rineka Cipta.