

**ETIKA PROFESI TENAGA KEPENDIDIKAN  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN  
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA BUSTANUL  
MAKMUR BANYUWANGI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:  
**Novia Afatal Hayati**  
**NIM : 201101030036**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
SEPTEMBER 2024**

**ETIKA PROFESI TENAGA KEPENDIDIKAN  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN  
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA BUSTANUL  
MAKMUR BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



**Oleh:**

**Novia Afatal Hayati**  
**NIM : 201101030036**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
SEPTEMBER 2024**

**ETIKA PROFESI TENAGA KEPENDIDIKAN  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN  
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA UNGGULAN  
BUSTANUL MAKMUR BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

**Novia Afatal Hayati**  
NIM : 201101030036

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



**Dr. Riayatu Husnan, M.Pd**  
NIP. 199206232023211013

**ETIKA PROFESI TENAGA KEPENDIDIKAN  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN  
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA UNGGULAN  
BUSTANUL MAKMUR BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Telah diuji diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari: Kamis  
Tanggal: 26 September 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
**Dr. Ahmad Royani, M.Pd.I**  
NIP. 198904172023211022

  
**Rofiq Hidayat, M.Pd**  
NIP. 19880404218011001

Anggota:

1. **Dr. Imron Fauzi, M.Pd.I** ( )

2. **Dr. Riayatul Husnan, M.Pd.I** ( )

Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



  
**Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si.**  
NIP. 197304242000031005

## MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۖ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِّلْعَبِيدِ ﴿٤٦﴾

Artinya: "Siapa yang mengerjakan Kebajikan, maka (pahalanya) untuk dirinyaSiapa yang mengerjakan kebajikan, maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan siapa yang berbuat jahat, maka (akibatnya) menjadi tanggungan dirinya sendiri. Tuhanmu sama sekali tidak menzalimi hamba-hamba(-Nya)." (Q.S Fushilat: 46)\*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Abdul Aziz Rauf, *Al-Hufaz Al-Qur'an Hafalan Mudah* (Bandung: Cordoba, 2020), 481

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dan telah menghasilkan karya yang dipersembahkan kepada:

1. Cinta pertama saya, Ayah Khaerul Anam, S.Pd. Ayahanda hebat dari penulis yang hingga detik ini pun kasih sayangnya masih hangat mendekap putri sulungnya ini. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, karena semua kelancaran hidup yang saya dapatkan adalah hasil dari do'a dan ridhanya.
2. Pintu surgaku, Ibu Masruhah. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan hingga ke bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis dan selalu memberikan doa, nasehat, ridha, dan dukungan dalam mewujudkan cita cita penulis. Semoga Ayah dan Ibu diberikan perlindungan oleh Allah SWT dan semua pengorbanannya selama ini menjadi ladang pahala untuk menuju surga Allah SWT. *Aamiin.*
3. Adik bungsu saya, Ahmad Nufal Al-Hadziq. yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan masukan serta motivasi untuk menyelesaikan kuliah dengan baik. Dan semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segecap puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni Addinul Islam.

Kesuksesan selesainya skripsi ini diperoleh karena banyak dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M., CPEM, selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (UIN KHAS Jember) yang telah memfasilitasi kami selama kami belajar di kampus ini.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, M.Si. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN KHAS Jember yang telah memberikan bimbingan selama proses perkuliahan ini.
3. Bapak Dr. Nuruddin, M.Pd.I. selaku ketua jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah memberikan layanan terhadap kebutuhan mahasiswa.
4. Bapak Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I, M.Pd.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan arahnya dalam perkuliahan.

5. Bapak Dr. Riayatul Husnan, M.Pd. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ach Faridul Ilmi, M.Ag. selaku dosen pembimbing akademik dan Segenap dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak H. Imamuddin, M.Pd.I selaku kepala Sekolah dan staf tata usaha serta guru di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi yang telah memberi izin peneliti untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, penulis menyadari skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis memerlukan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Jember, 26 September 2024

Novia Afatal Hayati  
201101030036

## ABSTRAK

**Novia Afatal Hayati, 2024:** *Etika Profesi Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi*

**Kata Kunci:** Etika Profesi, Tenaga Kependidikan, Pelayanan Pendidikan

Etika profesi merupakan landasan moral yang penting dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Karena etika profesi merupakan suatu sikap profesional yang bertujuan untuk mengembangkan tugas serta menerapkan norma etis pada bidang profesi dalam kehidupan manusia. Etika profesi dibuat dengan tujuan agar seseorang lebih profesional dalam bertindak sesuai dengan aturan dan menghindari tindakan yang tidak sesuai dengan etika profesi. Selain itu, baik tidaknya suatu lembaga itu bisa dilihat dari pelayanan sekolah tersebut.

Adapun fokus penelitiannya yaitu : Bagaimana strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan dan Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi? Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mendeskripsikan strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.

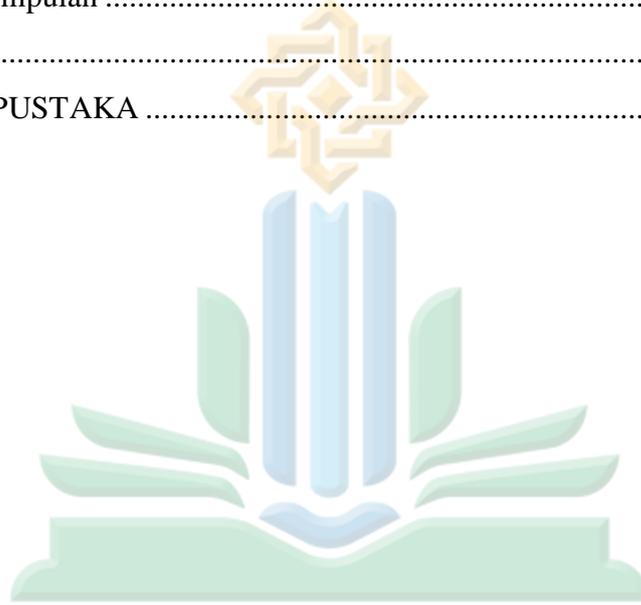
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang sudah terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan deskriptis kualitatif teori milik Lexy J. Moleong. prosedur analisis data yang dimulai dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan data. keabsahan data peneliti menggunakan kredibilitas data atau triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini yaitu : 1) Strategi yang diterapkan oleh tenaga kependidikan dalam beretika yang professional yaitu dengan berkomunikasi yang baik dan sikap tenaga administrasi ketika melayani orang lain harus merasa dibawah orang yang dilayani. 2) Faktor yang mendukung peningkatan pelayanan pendidikannya yaitu sikap loyal yang dimiliki kepala sekolah, adanya aplikasi buma system, reward kepada karyawan, tenaga administrasi yang membantu proses pendaftaran peserta didik ke jenjang selanjutnya. Sedangkan Faktor yang menghambat peningkatan pelayanan pendidikan yaitu data-data yang mau dimasukkan ke dalam aplikasi buma system terkadang tidak lengkap dan seringnya terjadi gangguan pada jaringan saat menginput data data ke aplikasi buma system, serta kurangnya kesadaran diri dari beberapa peserta didik jika mau mendaftarkan kejenjang selanjutnya tidak langsung datang keruang tata usaha, hal tersebut membuat pihak staf tata usaha menjadi kesulitan mencari peserta didik tersebut.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	9
BAB II.....	12
KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori .....	19
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Subjek Penelitian.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Analisis Data .....	38
F. Keabsahan Data.....	39
BAB IV .....	43
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	43
A. Gambaran Objek Penelitian .....	43

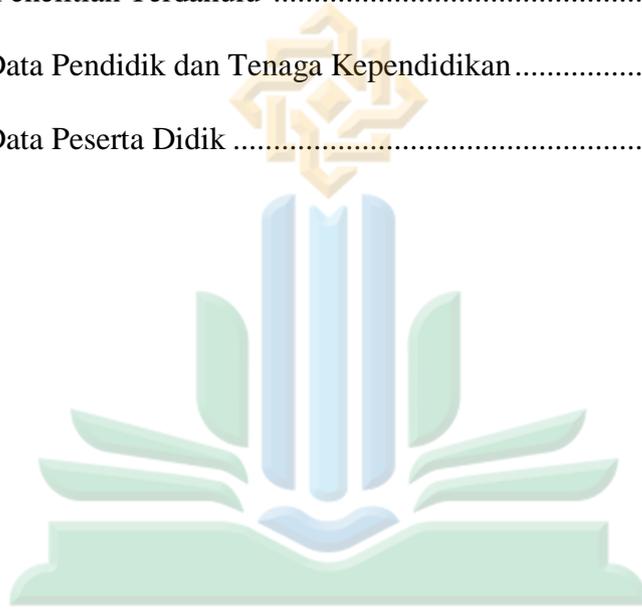
B. Penyajian Data dan Analisis.....	53
C. Pembahasan Temuan.....	75
BAB V.....	84
PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	87
Lampiran	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	15
4.2 Tabel Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan.....	47
4.3 Tabel Data Peserta Didik .....	50



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

4.1	Gambar Pendidik dan Kependidikan .....	50
4.2	Gambar Data Peserta Didik.....	51
4.3	Gambar Customer service ketika melayani tamu.....	55
4.4	Gambar memberikan pengarahan kepada peserta didik.....	58
4.5	Gambar tempat pelayanan di SMP Bustanul Makmur.....	62
4.6	Gambar bentuk pelayanan SMP Bustanul Makmur.....	63
4.7	Gambar pengarahan dari pihak yayasan .....	66
4.8	Gambar pelayanan kepada wali murid.....	69
4.9	Gambar halaman utama aplikasi buma system .....	72
4.10	Gambar aplikasi buma system bagian bendahara .....	72
4.11	Gambar aplikasi buma system bagian absensi guru.....	73
4.12	Gambar aplikasi buma system bagian tagihan peserta didik .....	73

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan .....	90
Lampiran 2 Matriks Penelitian .....	91
Lampiran 3 Pedoman Observasi .....	93
Lampiran 4 Pedoman Wawancara .....	94
Lampiran 5 Pedoman Dokumentasi .....	96
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	98
Lampiran 7 Jurnal Kegiatan Penelitian .....	99
Lampiran 8 Surat Selesai Penelitian .....	100
Lampiran 9 Kode Etik Pegawai .....	101
Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan Wawancara .....	102
Lampiran 11 Biodata Penulis .....	105

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

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.<sup>1</sup>

Pendidikan adalah sesuatu yang utama dalam kemajuan suatu bangsa, Maka dari itu bangsa Indonesia memposisikan pendidikan menjadi salah satu tujuan nasional bangsa. Agar tujuan pendidikan nasional tercapai, pemerintah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan pendidikan. Berikut upaya upaya yang dilakukan oleh pemerintah antara lain: Perbaikan kurikulum, peningkatan manajemen pendidikan, serta standarisasi sarana dan prasarana pendidikan. Harapan pemerintah melalui upaya tersebut adalah agar menghasilkan manusia yang kreatif sehingga dapat meningkatkan pembelajaran yang berpengaruh pada perbaikan mutu pendidikan di Indonesia yang lebih baik lagi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Malik Fatoni, *Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Guru di MTs Nurul Falah Talok Kresek Kab. Tangerang* Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan (2017, Vol 3),

<sup>2</sup> Tesar Arwandi. *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MAN Kepulauan Selayar* (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2022), 1

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: 1) Keramahan, kesopanan, perhatian dan posisi pelanggan disini menjadi utama maka dari itu harus diperlakukan dengan sebaik baiknya. 2) Melayani pelanggan itu harus punya prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan. 3) Jika pelanggan membutuhkan sesuatu, maka pihak pelayanan harus respek dengan baik. 4) Dukungan sarana dan prasarana yang ada, sistem informasi yang jelas untuk disampaikan kepada pelanggan dan tindakan yang baik yang mencantumkan nilai religious. 5) Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (Waktu, biaya, kualitas, kuantitas, moral, daya tanggap, keamanan dan komunikasi yang baik).<sup>3</sup>

Sesuai dengan Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, Bab XI Pasal 39 tentang Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan yaitu : 1. 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. 2. Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan

---

<sup>3</sup> Meki Pamekas, *Pelayanan Prima* (Klaten: Penerbit Lekeisha, 2019), 120

administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.<sup>4</sup>

Keberhasilan pendidikan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor baik faktor eksternal maupun faktor internal. Contoh faktor eksternal dalam lembaga yaitu karakteristik masyarakat, kondisi keuangan, sistem politik dan tatanan kehidupan lainnya. Sedangkan faktor internal yaitu kurikulum, sarana dan prasarana, peserta didik, tenaga pendidik serta tenaga kependidikan.<sup>5</sup> Berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan sekolah lembaga itu tergantung dari manusia yang dipimpin dan melaksanakan tugas serta kegiatan yang dilakukan. Setiap pemimpin harus menitik beratkan perhatian dan usaha agar tenaga sumber daya manusia dapat melaksanakan tugas secara tertib berdasarkan sistem prosedur kerja yang telah ditetapkan.

Sebagaimana dalam firman Allah SWT yang tercantum dalam Q.S An-nisa' ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ  
 إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar lagi maha melihat” (Q.S An-Nisa: 58).<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Sekretariat negara RI Nomor 20 Tahun 2003. *Sisdiknas dan Peraturan Pemerintah Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan serta Wajib Belajar* (Bandung: Citra Umbara, 2003), 21

<sup>5</sup> Soisniwati Lidwina. *Etika Profesi Bagi Tenaga Kependidikan* (Semarang: Akademi Sekretari Marsudirini, 2019), 2

<sup>6</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah Edisi Penyempurnaan 2019*, (Jakarta, Kementerian Agama, 2019), 118

Ayat diatas menjelaskan tentang sebuah amanah yang wajib disampaikan kepada yang berhak menerimanya, artinya orang yang benar benar mempunyai keahlian dibidangnya masing masing. Dalam menempatkan seorang tenaga pendidik/ kependidikan harus dilihat dulu kemampuannya, maka dengan demikian akan lebih mudah dan cepat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya, sehingga tujuan dari lembaga akan lebih mudah dicapai.<sup>7</sup>

Urgensi ilmu dalam menunjang professional kerja menurut Al-Qur'an sangat menekankan arti penting amal dan kerja bagi manusia serta menganjurkan agar umatnya senantiasa bekerja dan berusaha setelah menunaikan kewajibannya untuk beribadah kepada Allah SWT. Dalam Q.S Al-Jumu'ah ayat 10, Allah berfirman:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya : “Apabila telah ditunaikan sembahyang, maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah. Ingatlah Allah sebanyak banyaknya supaya kamu beruntung”. (Q.S Al-Jumu'ah: 10)<sup>8</sup>

Ayat tersebut mengisyaratkan kepada manusia untuk selalu bekerja supaya kebutuhannya dapat terpenuhi dan tidak hanya sebatas bisa bekerja, tapi harus dilandasi dengan ilmu dan keahlian yang mumpuni dalam bidang pekerjaan yang dilakukan. Dr. Yusuf Qardhawi menjelaskan bahwa bukunya Fiqh Prioritas yaitu “Ilmu itu harus didahulukan atas amal, karena ilmu

<sup>7</sup> Husna, Gustiara. *Manajemen Tenaga Kependidikan di SMP IT Ar Raihan Gunung Terang Tanjung Karang Barat Bandar Lampung* (Lampung: UIN Raden Intan Bandar Lampung. 2019). 7

<sup>8</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah Edisi Penyempurnaan 2019*, (Jakarta, Kementerian Agama, 2019), 817

merupakan petunjuk dan pemberi arah amal yang akan dilakukan”. Dan hadits Mu’adz disebutkan bahwa “ilmu itu pemimpin, dan amal adalah pengikutnya”. Suatu pekerjaan harus didasarkan atas ilmunya, karena ilmu itu sangat penting dalam melakukan segala perbuatan, baik itu berhubungan dengan ibadah maupun muamalah. Ilmu yang dimaksud disini tidak hanya sebatas ilmu pengetahuan tetapi juga pengalaman yang dilengkapi dengan soft skill yang mumpuni atau kemampuan seseorang berkomunikasi dengan oranglain dan dirinya sendiri. Jadi, untuk menjadi seorang yang professional harus benar benar memahami secara mendalam tentang pekerjaan itu.<sup>9</sup>

Sekolah Menengah Pertama Bustanul Makmur Banyuwangi merupakan sekolah dibawah naungan pesantren yang menekankan pentingnya etika dalam lingkungan pendidikan. Tenaga kependidikan dituntut untuk menjadi contoh yang baik bagi peserta didik dan seluruh warga sekolah dalam tindakan mereka. Pelayanan pendidikan diselenggarakan dengan standar moral yang tinggi untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman. Etika profesi merupakan landasan peningkatan kualitas pendidikan dan keberhasilan siswa secara keseluruhan.

Pelayanan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi menggunakan aplikasi Buma system berupa multiplatform yang berbasis website untuk pelayanan pendidikannya. Di dalam buma system tersebut berisi tentang fungsi keuangan, fungsi perhitungan tagihan peserta didik, fungsi absensi, fungsi absensi tenaga pendidik. Dalam aplikasi ini tidak hanya bagian tata usaha

---

<sup>9</sup> Sobirin Bagus, *Profesionalisme Kerja Dalam Al-Qur'an; Urgensi Ilmu Dalam Menunjang Profesionalisme* (Purwokerto: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir, 2021), 57

yang bisa mengaksesnya, tetapi ada kepala sekolah dan tim IT sebagai admin utama, kurikulum pada bagian kesiswaan, bendahara pada bagian keuangan, tenaga pendidik sebagai user absensi dan penilaian. Dengan adanya buma system ini, akan memudahkan pihak sekolah dalam pengelolaan akademik sehingga seluruh pengguna aplikasi ini akan lebih up to date.

Bustanul Makmur merupakan lembaga pendidikan yang memiliki banyak cabang pendidikan mulai dari TK sampai perguruan tinggi, salah satunya yaitu SMP Bustanul Makmur. Walaupun SMP Bustanul Makmur ini sekolah cabang, tetapi hanya di SMP Bustanul Makmur yang menggunakan aplikasi buma system.

Peneliti mengambil judul penelitian Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan karena etika profesi merupakan landasan moral yang penting dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Dengan mengambil judul penelitian tersebut, peneliti bisa mencari bagaimana penerapan nilai etika dalam lingkungan pendidikan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan. Disamping itu, dari hasil wawancara bahwa meskipun Bustanul Makmur berbasis pesantren tetapi tetap mengutamakan teknologi yang terus berkembang dan memberikan pelayanan yang mudah difahami oleh pengguna. Dari penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi”

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi?
3. Apa yang menjadi faktor penghambat tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat praktis.

Manfaatnya adalah sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak dan menambah wawasan bagi pembaca terkait dengan etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan pendidikan. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat menjadi contoh bagi orang-orang yang punya lembaga baru dan tenaga kependidikan yang baru juga, dan harapan yang paling utama yaitu dapat menambah ilmu baru bagi peneliti itu sendiri.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu baru yang bermanfaat bagi peneliti itu sendiri dan juga dapat dipraktekkan jika suatu saat nanti menjadi tenaga kependidikan, Karena bagi calon tenaga kependidikan harus mengetahui etika profesi yang baik agar di contoh oleh tenaga pendidik dan peserta didiknya.

### b. Bagi penulis selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan referensi terhadap penelitian yang hampir sama dengan mengembangkan teori yang berbeda atau kebaruan yang terjadi di setiap tempat penelitian.

### c. Bagi tempat penelitian

#### 1). Bagi Tenaga Kependidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan masukan guna meningkatkan pelayanan pendidikan di

SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.

## 2). Bagi Tenaga Pendidik

Hasil penelitian ini diharapkan para tenaga pendidik ikut serta dalam menerapkan etika profesi yang dilakukan tenaga kependidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.

## 3). Bagi Peserta Didik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi agar para peserta didik mengikuti etika yang diterapkan tenaga kependidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.

## d. Bagi lembaga UIN KHAS Jember

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan koleksi bahan bacaan guna untuk tambahan wawasan mahasiswa UIN KHAS Jember dan dijadikan bahan referensi bagi peneliti berikutnya dan juga dapat dijadikan sebagai ilmu baru serta informasi yang aktual tentang etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.

## E. Definisi Istilah

Didalam definisi istilah berisi tentang pengertian istilah yang menjadi pusat perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuan definisi istilah ini agar tidak terjadi adanya kesalah fahaman terhadap makna istilah, maka peneliti menjelaskan tentang makna istilah Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan sebagai berikut:

### 1. Etika Profesi Tenaga Kependidikan

Etika profesi tenaga kependidikan adalah kode etik yang

ditegakkan dalam penyelenggaraan pendidikan dengan menerapkan sikap

yang profesional dengan tujuan untuk mengembangkan tugas serta menerapkan norma etis pada bidang profesi dalam kehidupan manusia. Pada penelitian ini, kami membatasi pada kode etik pegawai yang tertulis.

## 2. Pelayanan Pendidikan

Pelayanan pendidikan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan fasilitas yang diperlukan individu atau kelompok dalam mencapai tujuan pendidikan mereka. Pada penelitian ini, kami membatasi pada pelayanan administrasi yang berbasis buma system.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.<sup>10</sup> Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab yaitu:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Kepustakaan. Pada bab ini berisi tentang penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan/ judulnya hampir sama dan kajian teori yang mendasarinya.

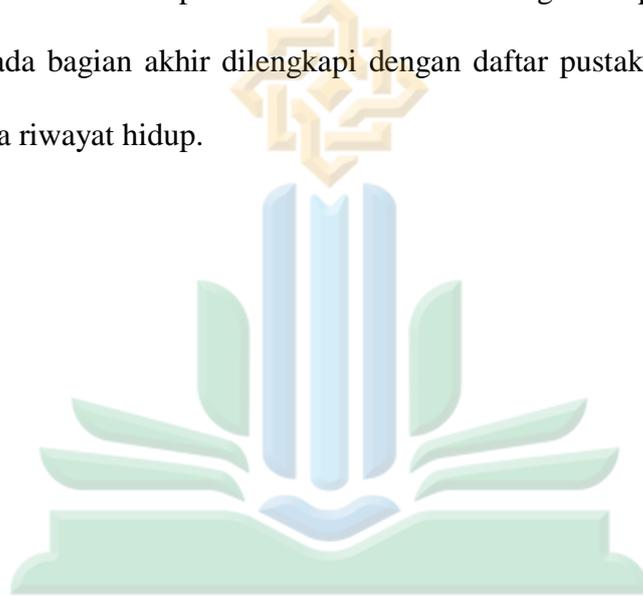
Bab III Metode Penelitian. Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap tahap penelitian.

---

<sup>10</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2022), 71-81

Bab IV Penyajian data dan analisis. Pada bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan.

Bab V Penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran saran serta pada bagian akhir dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran lampiran dan data riwayat hidup.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Peneliti membuat berbagai penelitian terdahulu dengan maksud yang hampir sama dengan penelitian ini kemudian peneliti meringkas penelitian terdahulu tersebut menjadi sebuah ringkasan.

1. Nursya'adah BR Ginting, Skripsi dengan judul “Professionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Pelaksanaan Administrasi Pendidikan Di MTs Negeri 2 Medan” Tahun 2019 prodi Manajemen Pendidikan Islam. Fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimana profesionalisme tenaga kependidikan di MTsN 2 Medan? 2) Bagaimana pelaksanaan administrasi pendidikan di MTsN 2 Medan? 3) Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan administrasi pendidikan di MTsN 2 Medan?. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Profesionalisme tenaga kependidikan hanya memenuhi tiga standar kompetensi tenaga administrasi pendidikan. 2) Pelaksanaan administrasi yang dilakukan yaitu pengelolaan surat masuk, surat keluar dan pengarsipan yang dilakukan setiap akhir bulan. 3) Faktor pendukungnya yaitu fasilitas memadai dan kemampuan yang mereka miliki guna menunjang pelaksanaan administrasi, Sedangkan faktor penghambat yaitu permintaan guru guru yang mengganggu pekerjaan yang seharusnya dikerjakan tepat waktu, dan terdapat miss communication antar pegawai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data penelitian ini

menggunakan teknik wawancara, teknik observasi dan teknik dokumentasi.<sup>12</sup>

2. Nofiatul Mu'azizah, Skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Program Siaksa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di SMA Negeri 3 Ponorogo)” Tahun 2020 Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Fokus penelitian ini membahas tentang Bagaimana perencanaan, pelaksanaan, evaluasi program sistem informasi akademik sekolah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 3 Ponorogo?. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perencanaan program SIAKSA dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMA N 3 Ponorogo dimulai dengan menetapkan waktu rapat perencanaan, menetapkan pihak yang terlibat, membuat pembagian tugas dan wewenang pelaksana program, menentukan tujuan pengembangan aplikasi SIAKSA, menyiapkan komponen perancangan SIAKSA, menentukan langkah pengerjaan pengembangan SIAKSA serta menentukan strategi pengembangan SIAKSA. Pelaksanaannya dimulai dengan menetapkan waktu penerapan program, menentukan pihak yang terlibat dalam penerapan SIAKSA, melaksanakan program sesuai dengan tugas dan wewenang, dan menetapkan pengawas dalam pelaksanaan program SIAKSA. Pelaksanaan evaluasi program SIAKSA dimulai dengan menetapkan waktu pelaksanaan evaluasi, menetapkan pihak yang terlibat dalam evaluasi, melakukan evaluasi sesuai dengan mekanismenya, mengukur tingkat

---

<sup>12</sup> Nursya'adah Br Ginting, *Professionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Pelaksanaan Administrasi Pendidikan Di MTs Negeri 2 Medan* (Medan: UIN Sumatera Utara, 2019)

pencapaian pelaksanaan program, selanjutnya akan mendapat hasil evaluasi dan menetapkan tindak lanjut. Contoh sederhananya pada pelaksanaan PTS, beberapa siswa mengalami kendala pada jaringan dan perangkat yang kurang memadai. Dari tim PDTI melakukan perbaikan dan untuk perangkat yang kurang memadai diarahkan melakukan PTS di laboratorium komputer yang disediakan di SMA N 3 Ponorogo.. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik yang dipakai dalam analisis data adalah reduksi data, display data dan pengambilan kesimpulan.<sup>13</sup>

3. Mulyadi Tuhatelu, Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di MAN Model 1 Manado” Tahun 2021 Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Fokus penelitian ini membahas tentang Bagaimana strategi yang dilakukan lembaga sekolah dalam peningkatan mutu *input*, mutu proses, mutu lingkungan di Madrasah Aliyah Negeri Model 1 Manado?. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan mutu layanan pendidikan yang dilakukan madrasah yaitu dengan cara melakukan perencanaan strategi, pelaksanaan strategi, kemudian evaluasi strategi. Sedangkan untuk mencapai strategi tersebut madrasah menggunakan strategi peningkatan mutu input, proses dan lingkungan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data

---

<sup>13</sup> Nofiatul Mu'azizah, *Implementasi Program Siaksa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di SMA NEGERI 3 Ponorogo)* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020)

penelitian ini menggunakan teknik wawancara, teknik observasi dan teknik dokumentasi.<sup>14</sup>

4. Ach. Robith Daniel, Penelitian Tesis dengan judul “Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan” Tahun 2021 prodi Manajemen Pendidikan Islam. Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo? 2) Apa problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo?. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan di SMA Nurul Jadid berfokus kepada pembelajaran dan sarana prasarana yang mana masih terdapat kekurangan, cara mengatasi problematika pelayanan akademik sekolah menggunakan Total Quality Manajemen sebagai solusinya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>15</sup>
5. Kamaludin, Junaidin, Penelitian jurnal dengan judul “Etika Tenaga Kependidikan Universitas Mbojo Bima dalam Pelayanan Publik” Tahun 2024 prodi Ilmu Administrasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa integritas, tanggung jawab, profesionalisme tenaga kependidikan telah menjalankan peran dan tanggung jawabnya dengan penuh komitmen

---

<sup>14</sup> Mulyadi Tuhatelu, *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di MAN Model 1 Manado* (Manado: IAIN Manado, 2021)

<sup>15</sup> Ach. Robith Daniel, *Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan* (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2021)

untuk memberikan pelayanan publik dan pendidikan yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik wawancara, teknik observasi dan teknik dokumentasi.<sup>16</sup>

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian yang Relevan**  
**dengan Judul yang hampir sama yang diangkat oleh peneliti**

No	Nama dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nursya'adah Br Ginting, 2019	Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Pelaksanaan Administrasi Pendidikan di MTsN 2 Medan	a. Menggunakan jenis penelitian kualitatif b. Menggunakan teknik pengumpulan observasi, wawancara dan dokumentasi. c. Sama-sama membahas tentang administrasi pendidikan	a. Penelitian ini membahas tentang profesionalisme tenaga kependidikan, Sedangkan penelitian saya menjelaskan tentang etika profesi tenaga kependidikan.
2	Nofiatul Mu'azizah, 2020	Implementasi Program Siaksa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan (Studi kasus di SMA NEGERI 3 Ponorogo)	a. Menggunakan jenis penelitian kualitatif b. Menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. c. Membahas tentang pelayanan pendidikan	a. Penelitian ini membahas tentang Implementasi program siaksa Sedangkan penelitian saya membahas tentang etika profesi tenaga kependidikan.

<sup>16</sup>Kamaluddin, Junaidin, *Etika Tenaga Kependidikan Universitas Mbojo Bima dalam Pelayanan Publik* (Indonesia: Vol 4 No 6, 2024)

No	Nama dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
3	Mulyadi Tuhatelu, 2021	Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di MAN Model 1 Manado	<p>a. Menggunakan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif</p> <p>b. Menggunakan teknik pengumpulan observasi, wawancara dan dokumentasi</p> <p>c. Sama sama membahas tentang peningkatan layanan pendidikan.</p>	<p>a. Penelitian ini membahas tentang strategi Sedangkan penelitian saya membahas tentang etika profesi.</p>
4	Ach. Robith Daniel, 2021	Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan	<p>a. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p>b. Menggunakan teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.</p> <p>c. Sama sama membahas tentang layanan pendidikan.</p>	<p>a. Penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan akademik</p> <p>b. Sedangkan penelitian saya menjelaskan tentang etika profesi tenaga kependidikan.</p>
5.	Kamaluddin, Junaidin, 2024	Etika Tenaga Kependidikan Universitas Mbojo dalam Pelayanan	<p>a. Menggunakan jenis penelitian kualitatif</p> <p>b. Menggunakan teknik</p>	<p>a. Penelitian ini membahas tentang pelayanan public</p>

No	Nama dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Publik	pengumpulan observasi, wawancara dan dokumentasi. c. Penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan akademik, Sedangkan penelitian saya membahas tentang etika profesi tenaga kependidikan	b. Sedangkan penelitian yang saya lakukan membahas tentang pelayanan pendidikan.

Beberapa penelitian yang dicantumkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian sebelumnya dengan penelitian yang saya lakukan memiliki persamaan yaitu: Persamaan yang pertama adalah sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Persamaan yang kedua adalah sama sama menggunakan teknik pengumpulan observasi, wawancara dan dokumentasi. Persamaan yang ketiga adalah sama sama membahas tentang layanan pendidikan.

Selain terdapat persamaan, terdapat juga perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saya yaitu: Perbedaan pertama adalah pada peneliti ke 4 yaitu menggunakan metode penelitian lapangan sedangkan penelitian saya menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan kedua adalah menggunakan teknik pengumpulan data penelitian pustaka, pengamatan, mengakses situs internet sedangkan penelitian saya

menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Etika Profesi Tenaga Kependidikan**

#### **a. Kode etik profesi kependidikan**

##### 1) Prinsip komitmen terhadap siswa

Pendidik berkomitmen untuk membantu peserta didik dalam mengembangkan potensinya, maka pendidik wajib untuk bekerja keras membangkitkan semangat belajar, pemahaman pengetahuan serta perumusan tujuan untuk mencapai keunggulan. Untuk itu pendidik:

- a) Tidak boleh menghalangi peserta didik dari usaha pribadinya untuk belajar tanpa alasan yang dapat dipertanggung jawabkan.
- b) Tidak boleh melarang peserta didik untuk mencari informasi dari sumber yang beraneka ragam tanpa alasan yang dapat dipertanggung jawabkan.
- c) Tidak boleh membelokkan kebenaran dalam suatu pokok bahasan yang berguna bagi perkembangan peserta didik.
- d) Wajib mengusahakan upaya untuk melindungi peserta didik dari keadaan yang merugikan belajar dan keselamatan mereka dan wajib bersikap adil.
- e) Tidak boleh membiarkan peserta didik berada dalam kesulitan dan keputusasaan.

- f) Tidak boleh menggunakan hubungan profesionalnya dengan peserta didik untuk keuntungan pribadi.
- g) Tidak boleh mengungkapkan informasi perihal peserta didik saat melaksanakan tugas profesionalnya, kecuali pengungkapan tersebut sejalan dengan maksud pelayanan profesional tersebut.<sup>17</sup>

## 2) Prinsip komitmen terhadap profesi

Setiap profesi, termasuk profesi kependidikan memiliki tanggung jawab dalam pelayanan profesional. Layanan profesi kependidikan berpengaruh langsung terhadap masyarakat. Maka, pendidik berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualifikasi profesinya. Demi kualitas layanan profesinya, peserta didik:

- a) Tidak boleh memalsukan fakta yang terkait dengan kualifikasinya pada pengisian data untuk keperluan pendaftaran menjadi anggota organisasi profesi.
- b) Tidak boleh memalsukan kualifikasi profesionalnya.
- c) Tidak boleh membantu memasukkan seseorang yang dikenalnya tidak melalui kualifikasi dari segi karakter, pendidikan atau hal hal lain yang relevan.
- d) Tidak boleh membuat pernyataan palsu secara sadar berkenaan dengan kualifikasi dari seorang calon untuk mengisi suatu posisi profesional.

<sup>17</sup> A.Y. Soegeng Ysh, *Etika Profesi Kependidikan* (Semarang: Magnum Pustaka Utama, 2016), 110

- e) Tidak boleh membiarkan seseorang yang tidak memiliki wewenang untuk mendidik dan mempraktikkan pelajaran.
- f) Tidak boleh mengungkapkan informasi perihal teman sejawat yang di perolehnya saat melaksanakan tugas profesionalnya, kecuali pengungkapan tersebut sejalan dengan maksud pelayanan profesional tersebut.
- g) Tidak boleh membuat pernyataan palsu atau merugikan perihal teman sejawat.
- h) Tidak boleh mengungkapkan informasi perihal peserta didik yang diperoleh saat melaksanakan tugas profesionalnya, kecuali pengungkapan tersebut sejalan dengan maksud pelayanan profesional tersebut.<sup>18</sup>

Berdasarkan kode etik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan mempunyai 2 prinsip yaitu komitmen terhadap siswa dan prinsip komitmen terhadap profesi. Keduanya harus sama sama dijalankan, karena keduanya sangat berpengaruh pada kualitas layanan pendidikan.

#### **b. Indikator etika profesi**

Sukrisno Agoes mengemukakan bahwa etika profesi dipercayai sebagai kode etik perilaku akuntan Indonesia sebagai berikut:

- 1) Tanggung jawab profesi

<sup>18</sup> A.Y. Soegeng Ysh, *Etika Profesi Kependidikan* (Semarang: Magnum Pustaka Utama, 2016), 111

Tanggung jawab yang dilakukan sebagai anggota professional harus senantiasa menggunakan pertimbangan moral dan profesionalnya kedalam semua kegiatan yang dilakukanya.

#### 2) Kepentingan publik

Kepentingan publik yang dimiliki setiap anggota senantiasa untuk menghormati kepercayaan publik dan menunjukkan komitmen atas profesionalisme. Contoh: setiap anggota harus adil, tidak memihak, jujur secara intelektual, tidak berprasangka buruk, serta bebas dari benturan kepentingan atau dibawah pengaruh pihak lain.

#### 3) Kompetensi dan kehati hatian professional

Setiap anggota harus melaksanakan jasa profesionalisme dengan hati hati, kompetensi dan ketekunan serta mempunyai kewajiban untuk mempertahankan dan ketekunan serta mempunyai kewajiban untuk mempertahankan pengetahuan dan keterampilan professional pada tingkat yang diperlukan untuk memastikan bahwa pemberi kerja memperoleh manfaat dari jasa professional dan teknik yang paling akhir.

#### 4) Kerahasiaan

Setiap anggota harus menghormati rahasia informati yang diperoleh selama melakukan jasa professional dan tidak boleh mengungkapkan informasi tersebut tanpa persetujuan, kecuali jika ada hak atau kewajiban professional atau hukum untuk mengungkapkannya.

## 5) Prilaku professional

Setiap anggota harus berperilaku professional dengan mewujudkan pertanggung jawaban kepada penerima jasa, anggota lain, staf, pemberi jasa dan masyarakat umum dengan kewajiban tingkah laku yang dapat menjaga nama baik profesinya.

## 6) Standar teknis

Setiap anggota harus melaksanakan jasa profesionalnya sesuai dengan standar teknis dan standar profesionalnya yang relevan. Sesuai dengan keahlian dan dengan kehati hatian, anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan penugasan dari penerimaan jasa selama penugasan tersebut sejalan dengan prinsip integritas dan obyektivitas.<sup>19</sup>

### c. Hak hak Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan sesuai UU No. 14/ 2005 pasal 14 ayat 1 menjelaskan bahwa:

- 1) Mendapatkan penghasilan diatas kebutuhan hidup minimum dan jaminan kesejahteraan sosial.
- 2) Memperoleh penghargaan sesuai dengan tugas dan kinerjanya.
- 3) Mendapatkan perlindungan dalam melaksanakan tugas dan hak atas kekayaan intelektual.
- 4) Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan kompetensinya.

---

<sup>19</sup> Sukrisno Agoes, *Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Kantor Akuntansi Publik* (Jakarta: Salemba Empat, 2018)

- 5) Memperoleh dan memanfaatkan sarana dan prasarana pembelajaran untuk menunjang kelancaran profesinya.
- 6) Memiliki kebebasan dalam memberikan penilaian dan ikut menentukan kelulusan, penghargaan dan sanksi kepada peserta didik sesuai dengan kaidah pendidikan, kode etik guru dan peraturan perundang undangan.<sup>20</sup>

Kewajiban tenaga kependidikan berdasarkan Undang Undang SISDIKNAS pasal 40 ayat 2 adalah:

- 1) Menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis dan dialogis.
- 2) Mempunyai komitmen secara professional untuk meningkatkan mutu pendidikan.
- 3) Memberi teladan menjaga nama baik lembaga, profesi dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.<sup>21</sup>

#### **d. Konsep dan Teori Etika**

Etika di dalam Islam mengacu pada dua sumber yaitu al Qur'an dan al Sunnah. Dua sumber ini merupakan segala sumber yang membimbing segala perilaku dalam menjalankan ibadah, perbuatan umat Islam yang benar-benar menjalankan ajaran Islam. Tetapi dalam penerapan pemberlakuan sumber ini secara lebih substantif sesuai

<sup>20</sup> Muhammad Hakiki dan Radinal Fadli, *Buku Profesi Kependidikan* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2021), 8

<sup>21</sup> Muhammad Hakiki dan Radinal Fadli, *Buku Profesi Kependidikan* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2021), 9

dengan tuntutan perkembangan zaman yang selalu dinamis ini diperlukan suatu proses penafsiran, ijtihad baik bersifat kontekstual maupun secara tekstual. Oleh karena itu, diperlukan proses pemikiran dan logika yang terbimbing oleh nalar sehat, pikiran jernih, nurani yang cerdas dalam pemahaman ayat-ayat al-Qur'an dan al-Sunnah dalam rangka memperoleh filosofi etika di dalam masyarakat Islam.<sup>22</sup>

Menurut Adil Siswato, Ada 2 macam etika yang harus kita fahami bersama dalam menentukan baik dan buruknya perilaku manusia:

1) Etika Deskriptif, yaitu etika yang berusaha meneropong secara kritis sikap dan perilaku manusia dan apa yang dikejar oleh manusia dalam hidup sesuatu yang bernilai. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk keputusan tentang perilaku atau sikap yang mau diambil.

2) Etika Normatif, yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan.<sup>23</sup>

Etika dalam Islam menyangkut norma dan ajaran yang mengatur sistem kehidupan individu, lembaga, kelompok, dan masyarakat dalam interaksi hidup antar individu, antar kelompok atau masyarakat dalam konteks hubungan dengan Allah dan lingkungan. Di dalam sistem etika

<sup>22</sup> Imron Fauzi, *Etika Profesi Keguruan* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 12

<sup>23</sup> Adil Siswanto, *Buku Ajar Etika Profesi* (Malang: Universitas Brawijaya, 2015), 3

Islam ada sistem penilaian atas perbuatan atau perilaku yang bernilai baik dan bernilai buruk.

1) Prilaku bernilai baik

Perilaku baik menyangkut semua perilaku yang didorong oleh kehendak akal fikir dan hati nurani dalam berkewajiban menjalankan perintah Allah dan termotivasi untuk menjalankan anjuran-Nya. Hal ini disadari dan dimengerti setelah ada ketentuan yang tertuang dalam perintah hukum wajib dan anjuran sunnah yang mendatangkan pahala bagi pelaku perilaku baik ini. Perilaku baik dalam konteks ini dapat dilakukan sebagaimana kita berkewajiban dalam menjalankan rukun Islam.

Demikian juga perilaku dalam menjalankan anjuran yang berdimensi sunnah seperti menjalankan amalan menolong orang yang mengalami kesulitan, bersedekah, berinfaq, membangun ekonomi ummat supaya makin sejahtera, membuka lapangan kerja baru untuk menampung dan mengatasi tingkat pengangguran, mencegah tercemarnya lingkungan hidup, memberi manfaat dan pelayanan terbaik dan menyenangkan bagi masyarakat konsumen dan lain-lain.

2) Prilaku bernilai buruk

Pada prinsipnya prilaku buruk merupakan prilaku yang dapat merugikan diri sendiri, orang lain dan lingkungan hidup sebagai cermin dari dilanggarnya perintah dari Allah dan

pelanggaran terhadap peraturan atau perundang undangan yang berlaku atau norma dan susila yang mengatur tatanan kehidupan yang harmonis di dalam masyarakat. Dalam konteks filsafat Islam, perbuatan baik itu dikenal dengan istilah perbuatan ma'ruf di mana secara kodrati manusia sehat dan normal mengerti serta menerima sebagai kebaikan. Akal sehat dan nuraninya mengetahui dan menyadari akan hal ini, Sedangkan perbuatan buruk atau jahat dikenal sebagai perbuatan mungkar. Nilai baik dan nilai buruk ini bersifat universal. Hal ini sesuai dengan perintah Allah kepada manusia untuk melakukan perbuatan ma'ruf dan menghindari perbuatan mungkar.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Artinya : Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan  
menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang  
ma'ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah  
orang-orang yang beruntung.

Menurut Yusuf al-Qardhawi, bahwa antara ilmu dan iman atau antara ilmu dan agama tidak bertolak belakang. Namun di antara keduanya memiliki pertalian erat, ilmu mendukung keimanan dan iman membuat berkah ilmu, karena kebenaran tak akan bertentangan dengan kebenaran. Dengan demikian, secara filosofis, etika Islam mendasarkan diri pada nalar ilmu dan agama

untuk menilai suatu perilaku manusia. Landasan penilaian ini dalam praktek kehidupan di masyarakat sering kita temukan bahwa penilaian baik atau buruk sering diperkuat dengan alasan-alasan dan argumen-argumen ilmiah atau ilmu dan agama Islam. Bahkan sering terbukti di dalam sejarah peradaban manusia bahwa landasan kebenaran agama yang telah berabad-abad dinyatakan di dalam al-Qur'an dapat dibenarkan secara ilmiah oleh perjalanan sejarah mencari kebenaran oleh umat manusia.<sup>24</sup>

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.

## 2. Pelayanan Pendidikan

### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kottler, Pelayanan adalah suatu perbuatan dimana seseorang menawarkan sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk kepada orang lain.<sup>25</sup> 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

<sup>24</sup> Imron Fauzi, *Etika Profesi Keguruan* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 15

<sup>25</sup> Nofiatul Mu'azizah, *Implementasi Program Siaksa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di SMA NEGERI 3 Ponorogo)* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 27

menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.<sup>26</sup>

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.<sup>27</sup>

Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitanya 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:

- a) Communication, yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa.
- b) Credibility, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- c) Knowing the customer, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak sehingga saling menguntungkan untuk keduanya.
- d) Tangibles, yaitu adanya suatu perbuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

<sup>26</sup> La Odde Alamana, Sudarmanto. Ismali Suradi Wekke, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi (Penjaminan Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Perguruan Tinggi)* (Sleman: Deepublish, 2018), 6

<sup>27</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 5

- e) Reability, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memnuhi penerima jasa.
- f) Responsiviness, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- g) Competence, yaitu kemampuan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam lembaganya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
- h) Access, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa.
- i) Courtesy, yaitu kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personil.

Menurut Burnham, layanan adalah siapapun yang menerima layanan.<sup>28</sup> 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 eklompok yaitu: (a) Pelanggan primer yaitu orang orang yang langsung bersentuhan dengan jasa jasa pendidikan yang diberikan oleh sekolah, Seperti peserta didik (b) Pelanggan sekunder adalah pihak pihak lain yang

---

<sup>28</sup> Lahaji dan Habibie Yusuf, *Pokoknya Manajemen Pembiayaan* (Tulung Agung: Cahaya Abadi, 2020), 115

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.<sup>29</sup>

### **b. Indikator Layanan Pendidikan**

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. Menurut Garbarino dan Jhonson, Anderson dan Narus, Gervin dalam Tjiptono, Indikator dari kepuasan diantaranya adalah:<sup>30</sup>

- 1) Senang, artinya karyawan, guru dan siswa merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh sekolah.
- 2) Share positive information, artinya karyawan, guru dan siswa yang puas akan berbagi informasi positif. Seperti merekomendasikan lembaga tersebut dan menceritakan keunggulan sekolah kepada saudara atau masyarakat sekitar.
- 3) Tidak complain, artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap apa yang telah diberikan oleh sekolah dalam mengukur kepuasan

<sup>29</sup> Lahaji dan Habibie Yusuf, *Pokoknya Manajemen Pembiayaan* (Tulung Agung: Cahaya Abadi, 2020), 116

<sup>30</sup> Ach. Robith Daniel, *Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan* (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2021), 38

pelanggan dalam sebuah pelayanan. Indikator kepuasan pelanggan yaitu karyawan, guru dan siswa.

### c. Bentuk Layanan Pendidikan

Menurut Marzuki Mahmud ada 6 macam layanan pendidikan yaitu:

- 1) Layanan informasi, Layanan ini diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, dan website.
- 2) Layanan sarana dan prasarana, Layanan ini merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas sekolah, Seperti: gedung sekolah, perpustakaan, dan laboratorium.
- 3) Layanan administrasi, Layanan ini meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- 4) Layanan bimbingan, Layanan ini diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM) dan bimbingan praktik keilmuan.
- 5) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan, Layanan ini dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi peserta didik.

- 6) Layanan kesejahteraan, Diantara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada peserta didik adalah pemberian beasiswa kepada peserta didik yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.<sup>31</sup>

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. Dan pada layanan pendidikan ini, penulis meneliti tentang layanan administrasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>31</sup> Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 63

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan yang dibahas tidak berkenaan dengan angka angka, tetapi mendeskripsikan data data yang diperoleh dari lokasi penelitian tersebut. Lexy J. Moleong mendefinisikan tentang penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>32</sup>

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi atau data mengenai status fenomena yang ada, yaitu fenomena yang terjadi tanpa adanya rekayasa pada saat penelitian dilakukan.<sup>33</sup> Dalam hal ini, peneliti menggali data data lapangan mengenai etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Bustanul Makmur Banyuwangi.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi yang terletak di Jalan Watugajah 9 Dusun Sumberbening, Kembiritan, Kec. Genteng, Kab. Banyuwangi, Jawa Timur 68465.

---

<sup>32</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 4

<sup>33</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 6

Bustanul Makmur merupakan lembaga pendidikan yang memiliki banyak cabang pendidikan mulai dari TK sampai Perguruan tinggi, salah satunya yaitu SMP Bustanul Makmur. Walaupun SMP Bustanul Makmur ini sekolah cabang, tetapi hanya di SMP Bustanul Makmur yang menggunakan aplikasi buma system. Buma system ini merupakan sistem yang banyak sekali manfaat yang diperoleh dan banyak sekali data yang dapat diakses oleh pengguna.

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah mereka yang mengetahui kondisi yang sebenarnya dilokasi penelitian. Dalam arti lain subjek penelitian yaitu pihak pihak yang dapat dijadikan narasumber untuk memperoleh informasi yang valid.

Dalam hal ini peneliti memilih beberapa subjek penelitian yang dijadikan informan sebagai berikut:

1. Bapak Imamuddin, M.Pd.I selaku kepala sekolah di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi
2. Bapak Fathoni, S.Pd.I selaku kepala tata usaha di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi
3. Ibu Hazizah, S. Tr. Par dan Ibu Dian Rahayu Dewi Rukmayanti, Amd., S.Pd selaku staf tata usaha di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi
4. Ibu Yuli Puspitasari, S. E. M.Pd dan Bapak Jamalludin, M.Pd selaku guru di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi

5. Wibi Cantika dan Jelsi Surya Puspa selaku peserta didik di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi
6. Ibu Fadhilah selaku wali murid dari Jelsi Surya Puspa siswi di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data yang valid dan relevan, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yang diperlukan selama proses penelitian. Hal ini dimaksudkan agar antara teknik yang satu dengan yang lainnya saling berhubungan dan melengkapi. Peneliti merupakan instrumen kunci dalam mendapatkan data. Oleh karena itu peneliti memiliki peran yang sangat penting terhadap setiap fenomena yang terjadi. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Menurut Abdul Fattah Nasution, Teknik observasi adalah teknik mengamati suatu kejadian ketika peristiwa itu terjadi, observasi sering digunakan bersama teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi dan menjelaskan suatu aktivitas serta kejadian berdasarkan sudut pandang individu.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini menggunakan observasi non partisipan. Observasi non partisipan yaitu peneliti melakukan pengamatan tentang observasi yang diperlukan dan tidak harus terlibat dalam kegiatan sehari-hari di lembaga pendidikan.

---

<sup>34</sup>Abdul Fattah Nasution, *Metode penelitian Kualitatif* (Medan: CV. Harfa Creative, 2023),

Penulis melakukan observasi yang bertujuan untuk mengamati etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi pada tanggal 04 April 2024.<sup>35</sup>

## 2. Wawancara

Menurut Mundir, Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan cara tanya jawab melalui subyek penelitian untuk mencari data yang relevan dan valid mengenai penelitian yang dimaksud.<sup>36</sup> Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang bebas dilakukan peneliti, tidak mengikuti pedoman wawancara yang telah tersusun secara terstruktur dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya pertanyaan garis besarnya saja yang akan ditanyakan kepada narasumber. Meskipun demikian, wawancara yang dilakukan tidak boleh keluar dari pembahasan penelitian sehingga peneliti hanya menerima data-data yang relevan dan valid dari narasumber.

Tujuan peneliti melakukan wawancara ini adalah untuk mencari data mengenai etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan.

---

<sup>35</sup> Hasil Observasi, 04 April 2024, pukul 09.20

<sup>36</sup> Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jember: STAIN Jember, 2013), 185.

### 3. Dokumentasi

Abdul Fatah Nasution mengatakan bahwa, Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berupa catatan hasil wawancara, foto lembaga sekolah, serta dokumentasi dokumentasi bersama narasumber guna memperkuat hasil dari penelitian. Manfaat dari dokumentasi yaitu untuk menambah kejelasan serta kepercayaan tentang narasumber yang diwawancarai ketika peneliti melakukan observasi.<sup>37</sup>

### E. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan menyusun data hasil wawancara, observasi dan bahan bahan lain secara sistematis agar lebih mudah dimengerti.

Analisis data kualitatif lebih banyak mendeskripsikan teori daripada metode kuantitatif, karena peneliti harus benar benar memahami teori agar peristiwa yang terjadi tidak di rekayasa tetapi benar adanya berdasarkan peristiwa yang terjadi dilapangan. Analisis data kualitatif tidak hanya berfokus pada masalah yang ditemukan tetapi hal tersebut bisa jadi berkembang tergantung keadaan kondisi dilapangan.<sup>38</sup> Ada beberapa hal yang harus dilakukan agar penelitian kualitatif tidak terlalu melebar antara lain yaitu :

#### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah menyimpulkan hal hal penting dari penelitian yang bersumber dari penggalian data yang didapat dari wawancara yang berkelanjutan untuk mengambil kesimpulan. Tujuannya adalah untuk memudahkan suatu informasi yang didapat dari lapangan.

<sup>37</sup> Abdul Fatah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif* (Medan: CV. Harfa Creative, 2023), 106.

<sup>38</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Medan: Penerbit KBM Indonesia, 2022), 47

## 2. Penyajian data

Penyajian data adalah menyajikan kumpulan dari beberapa informasi yang terstruktur sehingga menjadi sebuah kesimpulan, hal ini dilakukan karena data data yang didapat selama penelitian kualitatif berbentuk cerita, sehingga hal tersebut memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isi dari penelitian.

## 3. Verifikasi/ kesimpulan data

Verifikasi/ kesimpulan data merupakan tahap akhir dalam proses analisis penelitian data kualitatif. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara membandingkan pernyataan dari objek penelitian dengan konsep konsep dasar penelitian tersebut.

## F. Keabsahan Data

Faktor pertama yang mengatakan keabsahan suatu penelitian adalah validitas. Validitas adalah dapat mengukur apa yang akan kita ukur, alat ukur yang di maksud didalam penelitian yaitu media yang digunakan saat peneliti mengumpulkan data. sehingga hasilnya sama seperti yang terjadi dilapangan.

Faktor kedua yaitu reabilitas/ konsisten. Yang dimaksud reabilitas yaitu data yang didapat dari subjek penelitian hasilnya akan sama walaupun penelitian itu dilakukan oleh orang yang berbeda dan waktu yang berbeda.

Faktor yang ketiga yaitu objektivitas. Objektivitas dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk dilakukan oleh peneliti, karena peneliti itu sendiri sebagai alat ukur dalam penelitian sehingga memungkinkan terjadinya

kesalahan saat pengumpulan data informasi. Data yang objektif cenderung valid.<sup>39</sup>

Agar penelitian ini bisa dipertanggungjawabkan, maka peneliti harus diperhatikan keabsahan datanya.<sup>40</sup> Untuk melihat keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi data dalam penelitiannya.

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber bertujuan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang sudah didapat dari beberapa sumber, Kemudian dari beberapa sumber tersebut di deskripsikan, dikelompokkan, mana yang sama dan yang mana yang berbeda, mana yang lebih spesifik dari beberapa sumber tersebut.

#### 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama tetapi teknik yang berbeda. Apabila hasil datanya yang didapat berbeda, maka peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan. Tujuannya untuk memastikan data yang benar, bisa jadi semuanya benar karena menurut sudut pandang yang berbeda.

### G. Tahap- Tahap Penelitian

Pada tahap penelitian ini, peneliti mendeskripsikan rencana pelaksanaan penelitiannya. Dalam proses melakukan penelitian metode

---

<sup>39</sup> Lukman Waris. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 178

<sup>40</sup> Zuchri Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 190

kualitatif ini ada beberapa tahapan yaitu tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan lapangan dan tahap analisis data.

1. Tahap pra lapangan

a. Menyusun rancangan penelitian

Peneliti mencari referensi terlebih dahulu seperti membaca skripsi penelitian terdahulu, jurnal, buku buku offline maupun online. Kemudian peneliti membuat gambaran rancangan penelitian seperti judul penelitian, latar belakang penelitian, alasan pengajuan judul penelitian, rumusan masalah, metode apa yang akan digunakan saat penelitian.

b. Pengajuan judul penelitian

Peneliti mengajukan 3 judul kepada Dosen Pembimbing Akademik (DPA) disertai dengan alasan pengajuan judul, rumusan masalah, metode penelitian, konteks penelitian beserta referensinya. Kemudian Dosen Pembimbing Akademik (DPA) memilih 1 judul untuk diajukan ke link pengajuan judul skripsi, lalu ketua jurusan prodi ACC judulnya dan menentukan dosen pembimbing skripsi.

c. Studi eksplorasi

Peneliti observasi lokasi penelitian langsung ke Sekolah Menengah Pertama Bustanul Makmur Banyuwangi.

d. Penyusunan instrumen penelitian

Peneliti mencari subjek yang akan dijadikan narasumber dalam penelitian dan membuat daftar pertanyaan yang akan menjadi bahan

wawancara kepada subjek penelitian, membuat lembar catatan dokumen, dan menyiapkan alat dokumentasi saat wawancara dilakukan.

## 2. Tahap pelaksanaan lapangan

Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi langsung kelokasi penelitian. Langkah langkah yang dilakukan adalah mengetahui latar belakang penelitian, menyiapkan diri untuk memasuki lokasi penelitian, dan ikut serta berpartisipasi sambil mengumpulkan data di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.

## 3. Tahap analisis data

Tahap analisis data merupakan tahap terakhir dalam penelitian kualitatif. Peneliti melakukan analisis secara berkelanjutan sehingga data yang didapat itu valid. Analisis data yang dilakukan peneliti adalah yang ada kaitanya dengan etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Sekolah

Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan. Dalam kehidupan sekarang dan masa akan datang kualitas SDM akan menjadi modal dasar persaingan bangsa. Permasalahan hidup dan tantangan kehidupan ke depan sedemikian kompleks yang menuntut penanganan secara cerdas dan profesional. Modal kekayaan alam dan besarnya jumlah penduduk tanpa memiliki modal SDM yang handal bukan merupakan jaminan untuk membawa kebesaran suatu negara. Adalah fakta, negara kecil yang kurang memiliki kekayaan alam tetapi rakyatnya makmur dan negaranya berpengaruh sangat/cukup besar seperti Jepang, Korea dan Singapura. Betapa penting kualitas SDM bagi masa depan suatu bangsa lebih-lebih di era liberalisasi perdagangan dan globalisasi kehidupan. Maka tidaklah berlebihan jika kita berpendapat *“bila kita hendak menguasai masa depan persiapkan SDM yang handal”*.

Persoalan penyiapan SDM yang berkualitas sudah tidak bisa ditawar-tawar lagi. Terobosan untuk mewujudkan obsesi itu sebagai upayaantisipasi dan kebutuhan kehidupan global dan jaminan masa depan bangsa ialah membangun pendidikan yang berorientasi pada mutu. Pendidikan yang memiliki standar mutu ialah pendidikan yang senantiasa meningkatkan kualitas manusia Indonesia yang beriman dan bertakwa

kepada Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti luhur, berkepribadian unggul, mandiri, tangguh, cerdas, kreatif, terampil, berdisiplin, beretos kerja, profesional, bertanggung jawab, sehat jasmani dan rohani, memiliki rasa cinta tanah air, semangat kebangsaan, kesetiakawanan, serta berorientasi masa depan.

SMP Unggulan Bustanul Makmur Genteng yang didirikan atas kerjasama masyarakat Genteng dengan pemerintah bertujuan untuk mencetak manusia Indonesia yang unggul (berkualitas tinggi) seperti yang tercantum dalam tujuan pendidikan nasional. Secara garis besar SMP Unggulan Bustanul Makmur diarahkan untuk mencetak kader bangsa yang memiliki komitmen: (1) keagamaan, (2) kebangsaan, (3) kecendikiaan. Sekolah ini dibangun diatas tanah kurang lebih 1 Ha. Selanjutnya sekolah itu dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi lembaga pendidikan yang memiliki standar mutu UNESCO yaitu sekolah yang dapat menerapkan 4 pilar pembelajar sebagai gerbang pembebasan anak, yaitu: (1) Bagaimana anak belajar untuk belajar (How learn to do), (2) Bagaimana anak untuk mengenal dan menjadi menurut dirinya sendiri (How learn to be), dan (4) Bagaimana anak dapat belajar hidup berdampingan dalam kebersamaan dengan yang lain (How learn to life together).<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 14.17

## 2. Profil SMP Bustanul Makmur Banyuwangi

- 
- a. Nama Sekolah : SMP Bustanul Makmur
- b. Alamat Sekolah : Jl. Watugajah 9 Dusun  
Sumberbening
- Kelurahan : Kembiritan
- Kecamatan : Genteng
- Kabupaten : Banyuwangi
- Provinsi : Jawa Timur
- Negara : Indonesia
- Kode Pos : 68465
- c. SK Pendirian Sekolah : 188/1699/429.102/2004/SK
- d. Tanggal SK Pendirian : 2003-04-15
- e. Npsn Sekolah : 20525617
- f. Status : Swasta
- g. Nama Yayasan : Bustanul Makmur
- h. Alamat Yayasan : Jl. KH Djunaidi Asymuni
- Kelurahan : Krajan
- Kecamatan : Genteng
- Kabupaten : Banyuwangi
- Provinsi : Jawa Timur
- Negara : Indonesia
- Kode Pos : 68465
- i. Status Kepemilikan : Yayasan

- j. Kabupaten : Banyuwangi
- k. SK Izin Operasional : 421/1448/429.101/2022
- l. Tanggal SK Izin Operasional : 2021-11-10
- m. Nama Kepala : Bapak Imamuddin, M.Pd.I
- n. Status Akreditasi : A (Sangat Baik)
- o. Tahun Berdiri : 2003
- p. Kurikulum yang dipakai : Kurikulum Merdeka<sup>42</sup>

### 3. Visi dan Misi SMP Bustanul Makmur Banyuwangi

#### a. Visi

Unggul dalam IMTAQ, handal dan IPTEK, teguh dalam kepribadian.

#### b. Misi

- 1) Menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai
- 2) Menyediakan tenaga pengajar yang memadai dan professional
- 3) Menyusun kurikulum yang canggih
- 4) Menyelenggarakan program akselerasi belajar
- 5) Melayani belajar siswa secara optimal dengan modal dan metode pembelajaran yang canggih
- 6) Menyelenggarakan model sekolah fullday
- 7) Memperluas dan memperdalam pelajaran agama
- 8) Memperluas dan memperdalam bahasa asing

<sup>42</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 14.27

- 9) Membekali siswa jiwa kewirausahaan/kemandirian
- 10) Menyelenggarakan life skill
- 11) Memantapkan dan mengoptimalkan fungsi organisasi sekolah
- 12) Mengoptimalkan program ekstrakurikuler.<sup>43</sup>

#### 4. Tujuan Kelembagaan

SMP Unggulan Bustanul Makmur Genteng bertujuan menghasilkan lulusan yang memiliki standar mutu sesuai dengan harapan kita, tuntutan zaman. Indikatornya ialah ditunjukkan oleh profil lulusan yang memiliki komitmen keagamaan, komitmen kebangsaan, komitmen keilmuan dan komitmen kebahasaan.<sup>44</sup>

#### 5. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan Serta Peserta Didik di SMP Bustanul Makmur

- a. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan

**Tabel 4.2**  
**Data Pendidik dan Kependidikan SMP Bustanul Makmur**  
**Tahun 2023-2024**

No	Nama	Jabatan
1.	Imamuddin	Kepala Sekolah
2.	Hudi Santoso	Wakil Kepala Sekolah
3.	Fathoni	Kepala Tenaga Administrasi Sekolah
4.	Hazizah	Tenaga Administrasi Sekolah
5.	Moh. Hasan Alkusairi	Tenaga Administrasi Sekolah

<sup>43</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 14.38

<sup>44</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 14.30

6.	Dian Rahayu Dewi Rukmayanti	Tenaga Administrasi Sekolah
7.	Wahidatul Inayah	Kepala Perpustakaan
8.	Wiriyanto	Tenaga Perpustakaan
9.	Dwi Wahyu Hari Basuki	Kepala Laboratorium
10.	Dedy Hartoyo	Guru TIK
11.	Moh. Husnul Ma'arif	Guru Bimbingan Konseling
12.	Adella Zandy Pertama	Guru Mapel
13.	Ahmad Chandra Firmansyah	Guru Mapel
14.	Ahmad Muzaky Fahim Maftuh	Guru Mapel
15.	Ahmad Risda Efendi	Guru Mapel
16.	Bima Gilang Okjianto	Guru Mapel
17.	Dela Tri Wicaksono	Guru Mapel
18.	Dimas Pratita Pamungkas	Guru Mapel
19.	Dwi Sukma Setya Nugraha	Guru Mapel
20.	Yuli Puspitasari	Guru Mapel
21.	Erni Hidayat	Guru Mapel
22.	Farhati Mubarakah	Guru Mapel
23.	Guntur Rolliès Maulana	Guru Mapel
24.	Indana Azizatul Fazriyah	Guru Mapel
25.	Jamalludin	Guru Mapel
26.	Laras Shita Prastiwi	Guru Mapel
27.	M. Hasan Abdillah	Guru Mapel

28.	Muhammad Nur Wakhid	Guru Mapel
29.	Mustika Ana Kurfia	Guru Mapel
30.	Nabila Maya Dalilah	Guru Mapel
31.	Novita Tahta Alfina	Guru Mapel
32.	Nur Muhammad Faradis	Guru Mapel
33.	Rina Setyawati	Guru Mapel
34.	Romi Ariesta	Guru Mapel
35.	Siti Nur Kholisah	Guru Mapel
36.	Taufan Adi Pradana	Guru Mapel
37.	Ventiana Sari	Guru Mapel
38.	Vina Khuswatun Azizah	Guru Mapel

SMP Bustanul Makmur berada di bawah naungan Yayasan Kebunrejo Banyuwangi, Yang dikelola oleh Bapak Imamuddin M.Pd.I sebagai kepala sekolah dan dibantu oleh beberapa tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi yang berjumlah 38 orang. Hal ini diperkuat dari data berikut:<sup>45</sup>

<sup>45</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 14.45

Daftar Pendidik dan Tenaga Kependidikan						
SMP BUSTANUL MAKMUR						
Kecamatan Kec. Genteng, Kabupaten Kab. Banyuwangi, Provinsi Prov. Jawa Timur						
Tanggal Unduh: 2024-04-30 14:11:05 Pengunduh: Fathoni (fathoni.hera@yuhoo.co.id)						
No	Nama	NUPTK	JK	Tempat Lahir	Tanggal Lahir	NIP
1	ADELLA ZENDY FERMATA	6653777678230032	P	BANYUWANGI	1999-03-21	
2	AHMAD CHANDRA FIRMANSAH	2861772673130252	L	BANYUWANGI	1994-05-29	
3	AHMAD MUZAKRY FAHIM MAFTUH	2063775676130103	L	BANYUWANGI	1997-07-31	
4	AHMAD RISDA EFENDI	3934776677130082	L	BANYUWANGI	1998-06-02	
5	Bima Giring Ojianto	735976566200023	L	Banyuwangi	1987-10-27	
6	DEDY HARTOYO	9535773674130203	L	BANYUWANGI	1995-12-03	
7	DELA TRI WICAKSONO	0461774675130172	L	BANYUWANGI	1996-01-29	
8	Dian Rahayu Dewi Rukmayanti	1836763665300072	P	Banyuwangi	1985-04-05	NON-PNS
9	DIMAS PRATITA PAMUNGKAS	9539776677130092	L	BANYUWANGI	1998-02-07	
10	DWI SUKMA SETYA NUGRAHA	9241772673130283	L	BANYUWANGI	1994-09-09	
11	Dwi Wahyu Hari Basuki	1336756656200004	L	Lampung	1978-04-20	
12	Eri Hidayat	2838757659300003	P	Banyuwangi	1979-06-15	
13	Fahani Mubarakah	0961760661300042	P	Banyuwangi	1982-06-29	
14	Fathoni	2635760662200003	L	Banyuwangi	1982-03-13	
15	GUNTUR ROLLIES MAJULANA		L	BANYUWANGI	1993-10-10	
16	HAZIZAH		P	BANYUWANGI	1999-06-03	
17	Hudi Santoso	4538759660200003	L	Banyuwangi	1981-06-12	NON-PNS
18	Imamuudin	1333757657200003	L	Banyuwangi	1979-01-10	NON-PNS
20	JAMALLUDIN	1041775676130140	L	JEMBER	1997-07-09	
21	LARAS SHITA PRASTIWI	0638769670230292	P	BANYUWANGI	1991-03-06	
22	M. HASAN ABDILAH	2157774675130173	L	BANYUWANGI	1996-08-25	
23	MOH. HASAN ALKUSAIRI		L	BANYUWANGI	1998-03-21	
24	MOH. HUSNUL MAARIF	2445774675130173	L	BANYUWANGI	1996-11-13	
25	Muhammad Nur Wahid	2863765666130182	L	BANYUWANGI	1987-05-31	
26	MUSTIKA ANA KURFIA	3559773674230242	P	BANYUWANGI	1995-02-27	
27	NABILA MAYA DALILLAH	8439775676230152	P	BANYUWANGI	1997-01-07	
28	NOVITA TAHITA ALFINA	6047776782300053	P	BANYUWANGI	1999-07-15	
29	Nur Muhammad Farads	8342768669130433	L	BANYUWANGI	1990-10-10	
30	Rina Setyawati	8142759660220003	P	Banyuwangi	1981-08-10	
31	Romi Anesta	3639782654110052	L	Banyuwangi	1974-03-10	
32	Siti Nur Kholisah		P	BANYUWANGI	1984-05-05	
33	TALIFAN ADI PRADANA	5555773674130232	L	BANYUWANGI	1995-02-23	
34	Ventiana Sari	2857754655300102	P	Banyuwangi	1976-05-25	NON-PNS
35	WINA KHUSWATUN AZIZAH	1441776677230102	P	BANYUWANGI	1998-01-09	
36	Wahidatul Inayah	501767668230193	P	BANYUWANGI	1989-12-19	
37	WIRYANTO		L	BANYUWANGI	1993-07-15	
38	Yuli Puspitasari	1739753655300003	P	Banyuwangi	1975-07-14	NON-PNS

**Gambar 4.1**  
**Data Pendidik dan Kependidikan**

b. Data Peserta Didik

**Tabel 4.3**  
**Data Peserta Didik SMP Bustanul Makmur**  
**Tahun 2023-2024**

Kelas	Nama Kelas	Jumlah		Total
		Laki laki	Perempuan	
VII	VII A	35	-	35
	VII B	34	-	34
	VII C	11	25	36
	VII D	-	36	36
	VII E	-	37	37
VIII	VIII A	25	-	25
	VIII B	32	-	32
	VIII C	11	25	36
	VIII D	-	36	36

	VIII E	-	37	37
IX	IX A	35	-	35
	IX B	36	-	36
	IX C	14	21	35
	IX D	-	36	36
	IX E	-	35	35
<b>Total</b>		<b>233</b>	<b>288</b>	<b>521</b>

Pada tahun pelajaran 2023-2024 jumlah peserta didik mencapai 521 siswa/i. Hal ini diperkuat dari data berikut:<sup>46</sup>

JUMLAH KESELURUHAN SISWA SMP BUSTANUL MAKMUR GENTENG Tahun Pelajaran 2023/2024				Update: 08 Maret 2024				
KELAS	L/P	JUMLAH	TOTAL	JUMLAH KESELURUHAN				
7	A	L 35 P 0	35	178	7			
	B	L 34 P 0	34					
	C	L 11 P 25	36					
	D	L 0 P 36	36					
	E	L 0 P 37	37					
	8	A	L 25 P 0			25	166	8
		B	L 32 P 0			32		
		C	L 11 P 25			36		
		D	L 0 P 36			36		
		E	L 0 P 37			37		
9		A	L 35 P 0	35	177	9		
		B	L 36 P 0	36				
		C	L 14 P 21	35				
		D	L 0 P 36	36				
		E	L 0 P 35	35				
	<b>521</b>						<b>521</b>	
							<b>233 288 521</b>	

**Gambar 4.2**  
**Data Peserta Didik**

<sup>46</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 14.45

## 6. Sarana dan Prasarana

### a. Gedung

Gedung merupakan salah satu alat yang dapat menunjang proses pembelajaran. Suatu tempat yang nyaman akan membuat peserta didik juga senang dalam menerima materi.

### b. Sarana Penunjang Proses Pembelajaran

Alat penunjang pembelajaran yang digunakan di SMP Bustanul Makmur ini sangat bersih, nyaman rapi dan menarik yang dapat menjadikan tempat berlangsungnya proses belajar mengajar. Sebagaimana sarana prasarana penunjang proses pembelajaran di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi yakni sebagai berikut:

- 1) Gedung representatif, sejuk dan bebas polusi
- 2) Ruang kelas memadai
- 3) Masjid dan Musholla
- 4) Laboratorium Bahasa dan Laboratorium IPA
- 5) Laboratorium Komputer dan Perpustakaan
- 6) Usaha Kesehatan Sekolah (UKS)
- 7) Kantin/Kopsis
- 8) Layanan Siswa/Bimbingan dan Konseling (BK)
- 9) Sarana dan media Belajar
- 10) Layanan Keamanan.<sup>47</sup>

<sup>47</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 14.55

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Dalam tahapan ini peneliti akan menyampaikan data yang diperoleh selama kegiatan penelitian berlangsung, kemudian data yang diperoleh dicantumkan pada bab ini sesuai dengan prosedur penelitian. Data tersebut akan dipaparkan secara terperinci sesuai dengan temuan di lokasi termasuk data observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada pembahasan ini, peneliti akan menguraikan tentang etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi

### **1. Strategi Etika Profesi Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi**

Sekolah Menengah Pertama Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi merupakan sekolah yang menggunakan strategi etika profesi yang baik. Strategi merupakan rencana jangka panjang yang sudah disusun dengan tujuan agar tercapai hasil yang diinginkan.

#### **a. Komitmen terhadap profesionalisme**

Tenaga kependidikan harus memiliki komitmen yang kuat terhadap pendidikan dan pengembangan peserta didik serta pemahaman tentang peran penting mereka dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung.<sup>48</sup> Untuk mengetahui komitmen terhadap profesionalisme di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi perlu dipaparkan berdasarkan data dan hasil wawancara serta dokumentasi sebagaimana yang ditemukan di lokasi penelitian.

---

<sup>48</sup> Izlan Sentyo, *Strategi Inovatif Dalam Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan* (Batam: Yayasan cendikia mulia mandiri, 2022), 20

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Imamuddin M.Pd.I selaku kepala sekolah SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, Beliau mengatakan bahwa:

“Saya berusaha menciptakan kenyamanan kepada tamu yang datang ke sekolah ini dengan nyaman karena adanya customer servise yang ramah dan murah senyum. Karena dengan adanya customer servise maka akan membantu pelaksanaan pelayanan pendidikan, Hal tersebut bertujuan untuk membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan orang yang dilayani”<sup>49</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Fathoni S.Pd.I selaku kepala tata usaha di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Secara aktif kami mengikuti pengarah dan pendidikan tambahan untuk meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan yang maksimal dari pihak yayasan di setiap bulannya. Serta mengelola waktu dan menetapkan prioritas dengan baik agar tugas tugas dapat di selesaikan dengan tepat waktu serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan administrasi”<sup>50</sup>.

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari ibu Hazizah S.Tr.Par selaku staf tata usaha di SMP Bustanul Makmur, beliau menyatakan bahwa:

”Memberikan kepuasan kepada siswa dan siswi serta mematuhi aturan dari atasan, kebijakan dan prosedur yang berlaku di lingkungan sekolah untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan tugas yang diberikan oleh kepala tata usaha. Serta mengatur waktu secara efisien untuk menyelesaikan tugas tugas dengan tepat waktu dan memenuhi waktu yang di tetapkan”<sup>51</sup>.

Hal tersebut juga diperkuat oleh ibu Yuli Puspitasari S.E, M.Pd selaku guru di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan:

<sup>49</sup> Imamuddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 08 Mei 2024, Jam 14.25

<sup>50</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 10.02

<sup>51</sup> Hazizah, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 07 Mei 2024, Jam 10.55

“Bentuk komitmen yang kami terapkan sebagai tenaga pendidik disini yaitu kami memberikan pengajaran yang inovatif berupa pembelajaran menggunakan metode inovatif yang di lakukan di luar kelas, hal tersebut bertujuan agar siswa yg belajar ini tidak bosan di dalam kelas terus dan kami mengajarkan cinta lingkungan juga kepada siswa siswi SMP Bustanul Makmur, dan juga kami sebagai tenaga pendidik juga harus berkontribusi dalam menciptakan iklim sekolah yang positif, inklusif, dan aman bagi semua siswa siswi”<sup>52</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Jamaluddin M.Pd selaku guru di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap hari senin kita mengadakan rapat evaluasi dan rencana buat seminggu kedepan. Karena hal tersebut juga tujuannya agar tenaga kependidikan ini mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pendidikan. Contoh ketika ada alumni yang minta legalisir dan sebagainya, kalau kita tidak koordinasi nanti kita limpahkan tugas kepada tenaga kependidikan yang lain agar tidak menumpuk karena jika tidak demikian, maka akan berpengaruh pada layanan pendidikan”<sup>53</sup>

Hal ini diperkuat dari hasil dokumentasi:



**Gambar 4.3**  
**Customer service ketika melayani tamu yang datang ke sekolah<sup>54</sup>**

<sup>52</sup> Yuli Puspitasari, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 12.05

<sup>53</sup> Jamaluddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 11.30

<sup>54</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Kegiatan pelayanan dari customer servis, 30 April 2024, Jam 10.05

Kegiatan diatas menunjukkan bahwa customer servis melayani tamu yang datang ke sekolah dengan mengisi buku tamu yang telah disediakan sekolah, Selain itu jika ada tamu yang berkepentingan dengan kepala sekolah atau warga sekolah lainnya harus melalui customer servis terlebih dahulu.

Diperkuat dari hasil observasi di SMP Bustanul Makmur bahwa sikap tenaga kependidikan dalam berkomitmen yang profesional sudah cukup baik, karena mereka menunjukkan pencapaian kinerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas tugas akademis dan administratif. Dengan menunjukkan kedisiplinan yang tinggi dalam melaksanakan tugas, menjadikan profesionalisme sebagai dasar utama dalam menjalankan pekerjaan sehari hari. Sebagai profesional, mereka berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan akademis dan pengembangan karakter peserta didik dalam memberikan dukungan serta bimbingan yang efektif kepada peserta didik serta menciptakan lingkungan belajar yang dinamis dan relevan<sup>55</sup>.

#### **b. Integritas dan tanggung jawab**

Integritas etika tenaga kependidikan mencakup serangkaian nilai, norma dan perilaku yang mencerminkan kesadaran moral dan professional dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan pendidikan. Selain itu, Tanggung jawab tenaga kependidikan juga berperan dalam merancang dan mengembangkan program akademik yang relevan dan berkualitas.

---

<sup>55</sup> Observasi di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, 04 April 2024, Jam 10.14

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Imamuddin M.Pd.I selaku kepala sekolah SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, Beliau mengatakan bahwa:

“Saya berusaha selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada semua pihak yang berkepentingan serta bertanggung jawab atas kebijakan dan keputusan yang saya buat serta dampaknya terhadap lingkungan sekolah. Maka dari itu, jika saya mau menetapkan suatu kebijakan/keputusan, saya harus memberikan informasi berupa sosialisasi guna menghindari kejadian kejadian yang tidak diinginkan nantinya”<sup>56</sup>

Hal ini diperegas lagi dari hasil wawancara Bapak Fathoni S.Pd.I selaku kepala tata usaha di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Saya memberikan pelayanan yang terbaik kepada wali murid dengan cara saya harus past respon untuk meningkatkan pelayanan pendidikan mbak. Karena kan wali murid kalo tidak segera dibales itu akan komplek, saya berusaha past respon walaupun itu hari libur saya sempatkan datang kesini mbak. Saya juga harus memastikan bahwa semua data tentang pelayanan pendidikan diolah dengan benar dan akurat serta memastikan semua prosedur dan kebijakan diikuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku”<sup>57</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari ibu Hazizah S.Tr.Par selaku staf tata usaha di SMP Bustanul Makmur, beliau menyatakan bahwa:

“Saya selalu berusaha menjalankan tugas dengan jujur dan tidak menyalahgunakan wewenang serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada semua orang yang dilayani. Selain itu juga berkolaborasi dengan seluruh anggota tata usaha untuk mendukung operasional sekolah”<sup>58</sup>

<sup>56</sup> Imamuddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 08 Mei 2024, Jam 14.27

<sup>57</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 10.03

<sup>58</sup> Hazizah, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 07 Mei 2024, Jam 10.57

Hal tersebut juga diperkuat lagi oleh ibu Yuli Puspitasari S.E, M.Pd selaku guru di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Tantangan seorang guru itu banyak mbak, ditambah lagi yang bersinggungan tentang gadget. Sebenarnya itu tidak apa apa mbak, kita malah senang kalau siswa siswi faham tentang teknologi. Cuman disini kalau menurut psikologi pendidikan itu tantanganya yang berat, karena selain gadget bisa berfungsi untuk mengakses sesuatu, tapi gara gara itu juga ada bagian bagian otak yang terblokir karena pengaruh gadget itu, jadi kami sebagai guru harus sering mengingatkan. Karena hal ini termasuk tanggung jawab dari seorang guru”<sup>59</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Jamaluddin M.Pd selaku guru di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Menyusun dan melaksanakan program pembelajaran dengan standar profesionalisme yang tinggi, memperlakukan peserta didik dengan adil dan terus meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan pendidikan lanjutan. Tanggung jawab yang saya lakukan yaitu berupa perkembangan akademik dan etika siswa siswi, serta menciptakan lingkungan belajar yang positif”<sup>60</sup>

Hal ini diperkuat dari hasil dokumentasi:



**Gambar 4.4**  
**Memberikan pengarahan kepada peserta didik sebagai bentuk layanan sekolah<sup>61</sup>**

<sup>59</sup> Yuli Puspitasari, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 12.07

<sup>60</sup> Jamaluddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 11.32

<sup>61</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Kegiatan pengarahan kepada peserta didik tentang pendidikan lanjutan, 12 Mei 2024, Jam 10.35

Kegiatan diatas menunjukkan bahwa tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memberikan gambaran bagaimana dunia SLTA diluar sana serta memberikan arahan kepada peserta didik kelas 9 tentang pendidikan lanjutan agar peserta didik SMP Bustanul Makmur tidak berhenti sampai jenjang SMP saja.

Diperkuat dari hasil observasi di SMP Bustanul Makmur bahwa integritas dan tanggung jawab dari tenaga kependidikan dijadikan sebagai pijakan utama dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Integritas tercermin dalam sikap mereka yang memiliki kesadaran tinggi akan dampak sosial dari pekerjaan dan berkomitmen untuk menciptakan perubahan positif melalui pendidikan dan pelayanan pendidikan yang bermutu tinggi. Selain itu juga tanggung jawab maksimal yang diberikan oleh tenaga pendidik dalam mengingatkan peserta didiknya dan juga mereka berusaha menciptakan lingkungan pendidikan yang mendukung dengan adanya fasilitas sekolah, memastikan program akademik dengan kebutuhan dunia kerja melalui tugas dan tanggung jawab mereka<sup>62</sup>.

### **c. Pelayanan yang prima**

Pelayanan prima berfokus pada penerima layanan. Pelayanan prima tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan orang yang dilayani. Karena pelayanan yang prima itu sangat penting dalam membangun

---

<sup>62</sup> Observasi di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, 04 April 2024, Jam 10.30

kepercayaan, memastikan kepuasan pelanggan dan menciptakan lingkungan yang nyaman.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Imamuddin M.Pd.I selaku kepala sekolah SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, Beliau mengatakan bahwa:

“Saya menyediakan informasi yang jelas mengenai kebijakan sekolah, jadwal kegiatan, dan keputusan penting lainnya. Serta memastikan bahwa aturan dan kebijakan sekolah tersebut diterapkan secara konsisten kepada semua siswa dan staf, tanpa pengecualian. Hal tersebut bertujuan untuk membantu semua pihak agar merasa dihargai dan dihormati”<sup>63</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Fathoni S.Pd.I selaku kepala tata usaha di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Kami memberikan pengarahan dan motivasi kepada peserta didik untuk memilih sekolah lanjutan yang sesuai dengan siswa. Kami juga memberikan fasilitas untuk mengawal pendaftaran peserta didik ke sekolah lanjutan dengan tujuan sebagai bentuk layanan sekolah, kami panggil satu persatu keruang tata usaha untuk mengecek data data masing masing peserta didik yang mau lulus, tanpa memandang latar belakang mereka”<sup>64</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari ibu Hazizah S.Tr.Par selaku staf tata usaha di SMP Bustanul Makmur, beliau menyatakan bahwa:

“Menyebarkan informasi penting secara merata kepada semua pihak yang berkepentingan baik melalui pengumuman, surat, maupun komunikasi lainnya. Dan Kami juga memastikan bahwa pengelolaan dan penyimpanan dokumen penting dilakukan dengan hati hati dan efisien agar mudah diakses oleh pihak yang berhak serta menyediakan layanan yang responsif dan ramah

---

<sup>63</sup> Imamuddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 08 Mei 2024, Jam 14.30

<sup>64</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 10.05

kepada semua siswa, orangtua dan guru tanpa membedakan latar belakang mereka.”<sup>65</sup>

Hal tersebut juga diperkuat lagi oleh ibu Yuli Puspitasari S.E, M.Pd selaku guru di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Kami berusaha memberikan perhatian yang sama kepada semua selama proses belajar mengajar, tugas dan tanggung jawab juga diberikan secara merata tanpa memandang kemampuan masing masing siswa serta kami menilai juga dari hasil kerja siswa berdasarkan kriteria yang jelas, bukan berdasarkan prasangka kami mbak”<sup>66</sup>

Hal ini dipertegas oleh Bapak Jamaluddin M.Pd selaku guru di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Kami selalu melibatkan semua siswa ketika pengambilan keputusan yang ada kaitannya dengan kegiatan kelas. Selain itu, kami juga memberikan penghargaan dan sanksi berdasarkan aturan yang telah disepakati secara konsisten”<sup>67</sup>

Selaras dengan pendapat pendapat diatas, peneliti juga wawancara kepada wibi cantika kelas 9 yang mengatakan bahwa:

“Tenaga kependidikan disini sangat adil ketika melayani kami, seperti tidak mengunggulkan yang pintar pintar saja tetapi juga memperhatikan yang masih kurang faham”<sup>68</sup>

Selaras dengan pendapat pendapat diatas, peneliti juga wawancara kepada Jelsi kelas 9 yang mengatakan bahwa:

“Sesibuk dan seantri apapun diruang tata usaha, tapi ketika kita meminta bantuan terkait pendaftaran pendidikan ke jenjang lanjutan beliau selalu welcome dan ramah mulai pertama

<sup>65</sup> Hazizah, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 07 Mei 2024, Jam 10.59

<sup>66</sup> Yuli Puspitasari, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 12.08

<sup>67</sup> Jamaluddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 11.34

<sup>68</sup> Wibi cantika, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 12.30

sampai selesai. Jadi menurut saya, tenaga di tata usaha sudah sangat adil ketika memberikan pelayanannya kepada kami mbak”<sup>69</sup>

Hal ini juga diperkuat lagi oleh pernyataan dari ibu Fadhilah selaku wali murid dari Jelsi Surya Puspa siswi di SMP Bustanul Makmur, beliau menyatakan bahwa:

“Anak kami selalu diperlakukan dengan adil, tanpa melihat latar belakang sosial atau ekonomi. Dan dari pengalaman pengalaman saudara yang alumni di SMP Bustanul Makmur tersebut juga selalu di berlakukan secara adil dalam hal pendataan pendaftaran sekolah lanjutan, maksudnya pendaftarannya ini tidak pernah telat dari tgl yg sudah di tentukan dari sekolah lanjutan tersebut. Nilai plus juga untuk SMP Bustanul Makmur ini karena pihak tata usaha disana sangat pandai mengatur waktu pendataan siswa siswi yang sebanyak itu”<sup>70</sup>

Hal ini diperkuat dari hasil dokumentasi:



**Gambar 4.5**  
**Tempat pelayanan di SMP Bustanul Makmur<sup>71</sup>**

<sup>69</sup> Jelsi, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 13.00

<sup>70</sup> Fadhilah, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 05 Oktober 2024, Jam 10.43

<sup>71</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Tempat pelayanan di SMP Bustanul Makmur, 12 Mei 2024, Jam 11.00



**Gambar 4.6**  
**Bentuk pelayanan di SMP Bustanul Makmur<sup>72</sup>**

Kegiatan diatas menunjukkan bahwa pihak staf tata usaha membantu melayani peserta didik untuk membantu mendata pendaftaran pendidikan kejenjang selanjutnya dengan cara memanggil 5 peserta didik kelas 9 secara bergantian untuk melengkapi formulir pendaftaran tersebut. Hal tersebut dilakukan setiap tahun khusus kelas 9, dengan tujuan agar memudahkan para wali murid yang kurang faham akan hal tersebut.

Diperkuat dari hasil observasi di SMP Bustanul Makmur bahwa bentuk pelayanan yang adil disekolah tersebut yaitu mereka menyebarkan akses yang sama bagi semua individu dalam menerima pelayanan pendidikan. Pelayanan disekolah tersebut berfokus pada prinsip bahwa setiap orang harus mendapatkan kesempatan yang sama

<sup>72</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Bentuk pelayanan di SMP Bustanul Makmur, 12 Mei 2024, Jam 10.40

untuk menikmati manfaat dari layanan yang tersedia tanpa memandang latar belakang mereka<sup>73</sup>.

#### d. Kerja sama

Kerja sama adalah kegiatan bersama antara dua pihak atau lebih untuk menyelesaikan tugas tertentu. Kerja sama yang efektif memerlukan komunikasi yang baik, saling menghormati, saling percaya, dan pembagian tugas yang jelas serta pemahaman bersama tentang tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Imamuddin M.Pd.I selaku kepala sekolah SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, Beliau mengatakan bahwa:

“Bentuk kerjasama yang saya lakukan yaitu saya membuat tim perlombaan yang dibimbing langsung oleh tenaga pendidik di SMP Bustanul Makmur diantaranya yaitu : Guru IPA ada 5, Guru B.Ingggris ada 5, Guru PAI ada 4, Guru MTK ada 4. Kemudian ketika ada murid baru, di 3 bulan pertama dari kelas 7 masing masing tim harus punya anak didik yang akan dilombakan dan harus di poles sampai mendekati lomba. Hal tersebut bentuk kerjasama yang saya lakukan kepada peserta didik”<sup>74</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Fathoni S.Pd.I selaku kepala tata usaha di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Tugas saya ini sebagai pengamat mbak, saya bekerja sama dengan staf tata usaha yang lain. Ketika sesuatu yang ditangani staf tata usaha itu tidak bisa diselesaikan, maka mereka berdiskusi kepada saya. Jika dari saya tidak bisa diselesaikan maka kami serahkan ke kepala sekolah”<sup>75</sup>

<sup>73</sup> Observasi di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, 08 April 2024, Jam 10.00

<sup>74</sup> Imamuddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 08 Mei 2024, Jam 14.33

<sup>75</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 07 Mei 2024, Jam 10.08

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari ibu Hazizah S.Tr.Par selaku staf tata usaha di SMP Bustanul Makmur, beliau menyatakan bahwa:

“Selain pelayanan yang ada di tata usaha, kami juga menggunakan aplikasi Buma system berupa multiplatform yang berbasis website untuk pelayanan pendidikannya. Di dalam buma system tersebut berisi tentang fungsi keuangan, fungsi perhitungan tagihan peserta didik, fungsi penghitung absensi. Dalam aplikasi ini tidak hanya bagian tata usaha yang bisa mengaksesnya, tetapi ada kepala sekolah dan tim IT sebagai admin utama. Dengan adanya buma system ini, akan lebih memudahkan pihak sekolah dalam pengelolaan akademik, sehingga seluruh pengguna aplikasi ini akan lebih up to date”<sup>76</sup>

Hal tersebut juga diperkuat lagi oleh ibu Yuli Puspitasari S.E, M.Pd selaku guru di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Jika ada sesuatu yang tidak saya mengerti tentang pelayanan pendidikan yang kaitanya dengan guru, saya selalu bertanya kepada kepala tata usaha karena beliau juga sudah lama disini. Jika dari kepala tata mengalami sesuatu dengan pelayanan pendidikan, maka beliau akan berdiskusi kepada kepala sekolah terlebih dahulu kemudian beliau berdiskusi ke sesama operator tentang mencari informasinya”<sup>77</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Jamaluddin M.Pd selaku guru di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap hari senin kita mengadakan rapat evaluasi dan rencana buat seminggu kedepan. Karena hal tersebut juga tujuannya agar tenaga kependidikan ini mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pendidikan. Contoh ketika ada alumni yang minta legalisir dan sebagainya, kita saling berkoordinasi nanti kita limpahkan tugas kepada tenaga kependidikan yang lain agar

<sup>76</sup> Hazizah, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 07 Mei 2024, Jam 11.02

<sup>77</sup> Yuli Puspitasari, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 12.12

tidak menumpuk. karena jika tidak demikian, maka akan berpengaruh pada layanan pendidikan”<sup>78</sup>

Hal ini diperkuat dari hasil dokumentasi:



**Gambar 4.7**  
**Bentuk pengarahan dari pihak yayasan terhadap pelayanan pendidikan**<sup>79</sup>

Kegiatan diatas menunjukkan bahwa setiap bulan pihak sekolah bekerja sama dengan keluarga yayasan dengan cara controlling dan memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan tentang pelayanan pendidikan agar mereka bekerja dengan lebih professional lagi.

Diperkuat dari hasil observasi di SMP Bustanul Makmur bahwa bentuk kerjasama disekolah tersebut yaitu mereka saling membantu satu sama lain dengan harapan agar mencapai tujuan dan saling menguntungkan. Hal tersebut melibatkan berbagi sumber daya, pengetahuan atau keahlian untuk mencapai hasil yang lebih baik daripada yang dapat di capai secara individual<sup>80</sup>.

<sup>78</sup> Jamaluddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 11.37

<sup>79</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Bentuk pengarahan dari pihak yayasan terhadap pelayanan pendidikan, 14 Mei 2024, Jam 13.25

<sup>80</sup> Observasi di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, 09 April 2024, Jam 09.00

### e. Responsivitas terhadap keluhan

Responsivitas yang baik terhadap keluhan tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan reputasi lembaga dalam hal pelayanan dan tanggung jawab sosial.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Imamuddin M.Pd.I selaku kepala sekolah SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, Beliau mengatakan bahwa:

“Saya berusaha mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian serta menunjukkan rasa empati dan kepedulian terhadap orang yang mengajukan keluhannya. Kemudian saya mencatat secara rinci dan menyimpannya dengan aman untuk evaluasi dimasa mendatang. Saya juga selalu menjaga komunikasi yang terbuka dengan semua anggota sekolah, agar orang yang mengajukan keluhan merasa didengar dan puas terhadap penanganan masalahnya”<sup>81</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Fathoni S.Pd.I selaku kepala tata usaha di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Kita harus full senyum ketika melayani orang lain dan kita harus merasa dibawah mereka walaupun sebenarnya kita yang lebih tau dari mereka artinya sebisa mungkin saya tidak akan menyakiti hati orang yang saya layani. Semisal ada orang yang ruwet, ngga seharusnya kita ikut ruwet, justru orang tersebut harus pulang dengan senyuman. Jadi keluhan apapun yang disampaikan wali murid ke kita ya harus kita terima apa adanya cuman kita harus tetap memberikan pencerahan yang terbaik. Intinya ketika wali murid ini pulang, dia memiliki jawaban yang puas”<sup>82</sup>

<sup>81</sup> Imamuddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 08 Mei 2024, Jam 14.35

<sup>82</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 07 Mei 2024, Jam 10.10

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari ibu Hazizah S.Tr.Par selaku staf tata usaha di SMP Bustanul Makmur, beliau menyatakan bahwa:

“Respon yang kami lakukan terhadap keluhan yaitu harus cepat, profesional dan efektif untuk memastikan masalah yang ditangani dengan baik dan kepuasan pihak yang mengajukan keluhan terpenuhi serta membantu meningkatkan kualitas layanan dilingkungan pendidikan”<sup>83</sup>

Hal tersebut juga diperkuat oleh ibu Yuli Puspitasari S.E, M.Pd selaku guru di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan:

“Saya berusaha mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian dan empati, menunjukkan bahwa saya peduli dan mereka merasa dihargai atas keluhannya. Setelah memahami keluhan, saya harus segera mengambil langkah langkah untuk mengatasi masalah tersebut. Saya juga menjaga komunikasi dengan siswa serta memberikan solusi untuk menyelesaikan keluhan”<sup>84</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Jamaluddin M.Pd selaku guru di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi, beliau mengatakan bahwa:

“Sikap saya dalam menanggapi keluhan dengan sikap profesional tanpa menunjukkan emosi negatif, hal tersebut bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan hubungan yang baik dengan siswa dan orang tua agar mereka merasa nyaman untuk menyampaikan keluhannya”<sup>85</sup>

Hal ini juga diperkuat lagi oleh pernyataan dari ibu Fadhilah selaku wali murid dari Jelsi Surya Puspa siswi di SMP Bustanul Makmur, beliau menyatakan bahwa:

“Menurut ibu fadhilah, tenaga kependidikan cukup responsif terhadap keluhan peserta didik. Karena dari Pihak sekolah selalu

---

<sup>83</sup> Hazizah, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 07 Mei 2024, Jam 11.04.

<sup>84</sup> Yuli Puspitasari, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 12.15

<sup>85</sup> Jamaluddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 12 Mei 2024, Jam 11.39

merespon kebutuhan akademik siswa dengan cepat. Contohnya : kami sebagai wali murid tidak perlu khawatir lagi masalah pendidikan lanjutan anak kami, karena dari pihak sekolah sendiri sudah membantu kami dalam hal pendidikan pendaftaran lanjutan anak kami ke jenjang selanjutnya”<sup>86</sup>

Hal ini diperkuat dari hasil dokumentasi:



**Gambar 4.8**  
**Kegiatan Pelayanan Kepada Wali Murid<sup>87</sup>**

Kegiatan diatas menunjukkan bahwa wali murid mengeluh kepada pihak bendahara karena yang tercatat dibuku tagihan peserta didik sama yang sudah dibayarkan itu tidak sesuai, maka dari itu pihak bendahara berusaha menjelaskan dengan baik kepada wali murid tersebut karena terkadang di dalam aplikasi buma system itu sendiri terjadi gangguan pada jaringan yang mengakibatkan data data masuknya sedikit terlambat.

Diperkuat dari hasil observasi di SMP Bustanul Makmur bahwa responsivitas terhadap keluhan dari lembaga tersebut yaitu mereka cepat tanggap dalam menanggapi keluhan serta menunjukkan keefektifan

<sup>86</sup> Fadhilah, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 05 Oktober 2024, Jam 10.43

<sup>87</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Kegiatan pelayanan kepada wali murid, 06 Juni 2024, Jam 13.45

sekolah tersebut dalam menyelesaikan masalah dengan sikap yang profesional<sup>88</sup>.

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan tenaga kependidikan dalam beretika yang profesional sudah cukup baik dalam pelayanan pendidikanya, sebab mereka menerapkan sikap kedisiplinan dalam melaksanakan tugas, dan juga menjadikan profesionalisme sebagai dasar utama dalam menjalankan pekerjaan sehari hari. Integritas dari SMP Bustanul Makmur juga tercermin dalam sikap mereka yang memiliki kesadaran tinggi akan dampak sosial dari pekerjaan dan berkomitmen untuk menciptakan perubahan positif melalui pelayanan pendidikan. Pelayanan di sekolah tersebut juga sangat adil, karena berfokus pada prinsip bahwa setiap orang harus mendapatkan kesempatan yang sama untuk menikmati manfaat dari layanan yang tersedia tanpa memandang latar belakang mereka. Mereka juga saling membantu satu sama lain dengan harapan agar mencapai tujuan dan saling menguntungkan. Mereka juga cepat tanggap dalam menanggapi keluhan serta menunjukkan keefektifan sekolah tersebut dalam menyelesaikan masalah dengan sikap yang professional dan mereka berusaha berada dibawah orang yang dilayani walaupun sebenarnya mereka yang lebih tahu.

---

<sup>88</sup> Observasi di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, 11 April 2024, Jam 13.10

## 2. Faktor Pendukung Tenaga Kependidikan dalam meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi

Pelayanan pendidikan yang ada di Sekolah Menengah Pertama Bustanul Makmur Banyuwangi merupakan kegiatan tenaga kependidikan yang terprogram dengan baik dan dilakukan secara berkelanjutan. Meskipun sudah berjalan dengan baik dari waktu ke waktu, pelayanan pendidikan juga memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, ada beberapa faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan pendidikan yang ada di Sekolah Menengah Pertama Bustanul Makmur Banyuwangi. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Imamuddin M.Pd.I selaku kepala sekolah SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, Beliau mengatakan bahwa:

“Kepala sekolah kan salah tugasnya itu manajerial dan langsung menyentuh di ketata usahaan. Modal utama itu secara kemanusiaan saya harus dekat dengan mereka agar ikatan emosionalnya dengan saya kuat, dengan cara seperti itu maka ketika saya minta tolong apa apa akan cepat dilaksanakan. Dan juga saya ngga ngasih jarak ke mereka, kita professional. Maka dari itu, hal tersebut yang memudahkan saya untuk mengontrol. Selain itu fasilitas yang kita berikan juga memadai, dan kami juga selalu memberikan reward kepada guru yang berhasil membawa anak didiknya menjadi menang dalam sebuah perlombaan yang berupa laptop”<sup>89</sup>

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Fathoni S.Pd.I selaku kepala tata usaha di SMP Bustanul Makmur, beliau mengatakan bahwa:

---

<sup>89</sup> Imamuddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 08 Mei 2024, Jam 14.35

“Suksesnya suatu pelayanan ini tidak bisa dilakukan secara mandiri mbak, pelayanan itu bisa sukses ketika visi dan misi kita sama. Kami akan ngasih pelayanan sesuai kebutuhan orang yang kita layani, Kami juga membantu siswa dan siswi yang mau melanjutkan kejenjang selanjutnya dengan cara memanggil peserta didik kelas 9 ke ruangan tata usaha satu satu untuk memastikan data yang akan didaftarkan kejenjang selanjutnya ini benar atau tidak. Dan kepala sekolah juga memberikan keringanan jika ada peserta didik yang mau lulus dan belum melunasi administrasi sekolah maka boleh mencicil kemudian dapat fotocopyan ijazahnya/ surat yang dibutuhkan oleh sekolah yang diinginkan, cuman ijazah aslinya kita bantu simpan dulu disini. Jadi keringanan keringanan apapun itu bisa dilakukan disini mbak”<sup>90</sup>



**Gambar 4.9**  
Bentuk halaman utama aplikasi Buma system<sup>91</sup>



**Gambar 4.10**  
Bentuk aplikasi buma system bagian bendahara<sup>92</sup>

<sup>90</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 10.12

<sup>91</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Bentuk halaman utama buma system, 10 Juni 2024, Jam 14.30

<sup>92</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Buma system bagian bendahara, 10 Juni 2024, Jam 14.30

No	Hari	Nama Mata Pelajaran	Jam Pelajaran	Kelas	Ruang	Info Mapel	Absen
1	Senin	WJ - Islamiatul	08:30:00 - 09:00:00	IX.C	Ruang 9C	Jarikh Pertieman 2	Absen
2	Senin	WJ - Islamiatul	09:00:00 - 09:30:00	IX.C	Ruang 9C	Jarikh Pertieman 1	Absen
3	Senin	WJ - Islamiatul	09:30:00 - 10:00:00	IX.C	Ruang 9C	Jarikh Pertieman 1	Absen
4	Senin	WJ - Islamiatul	10:30:00 - 10:30:00	IX.A	Ruang 9A	Jarikh Pertieman 2	Absen
5	Senin	WJ - Islamiatul	10:30:00 - 10:30:00	IX.B	Ruang 9B	Jarikh Pertieman 1	Absen
6	Senin	WJ - Islamiatul	10:30:00 - 10:30:00	IX.D	Ruang 9D	Jarikh Pertieman 1	Absen
7	Senin	WJ - Islamiatul	10:10:00 - 10:00:00	IX.F	Ruang 9F	Jarikh Pertieman 1	Absen

**Gambar 4.11**  
Bentuk aplikasi Buma system bagian absensi guru<sup>93</sup>

**Gambar 4.12**  
Bentuk aplikasi Buma system bagian tagihan peserta didik<sup>94</sup>

Aplikasi Buma System diatas berisi tentang fungsi keuangan, fungsi perhitungan tagihan peserta didik, fungsi absensi, fungsi absensi tenaga pendidik. Dalam aplikasi ini tidak hanya bagian tata usaha yang bisa mengaksesnya, tetapi ada kepala sekolah dan tim IT sebagai admin utama, kurikulum pada bagian kesiswaan, bendahara pada bagian keuangan, tenaga pendidik sebagai user absensi dan penilaian. Dengan adanya buma system ini, akan memudahkan pihak sekolah dalam pengelolaan akademik sehingga seluruh pengguna aplikasi ini akan lebih up to date.

<sup>93</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Buma system bagian absensi guru, 10 Juni 2024, Jam 14.30

<sup>94</sup> Dokumentasi di SMP Bustanul Makmur, Buma system bagian tagihan peserta didik, 10 Juni 2024, Jam 14.30

Dari hasil beberapa wawancara di atas dapat diketahui bahwa faktor yang mendukung peningkatan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi ini adalah saling bekerja sama, sikap loyal yang dimiliki kepala sekolah, fasilitas yang sudah memadai, reward kepada guru, tenaga administrasi yang membantu proses pendaftaran peserta didik ke jenjang selanjutnya, kemampuan yang mereka miliki juga menjadi faktor pendukung dalam hal pelaksanaan pelayanan pendidikan nya, sebab dengan hal tersebut maka akan membantu proses layanan pendidikan yang efektif dan efisien.

### **3. Faktor Penghambat Tenaga Kependidikan dalam meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi**

Dibalik adanya faktor pendukung tersebut, pelayanan pendidikan ini juga memiliki beberapa penghambat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Imamuddin M.Pd.I selaku kepala sekolah SMP Bustanul Makmur Banyuwangi, Beliau mengatakan bahwa:

“Dulu tentang penulisan ijazah menggunakan blanko yang ditulis menggunakan pensil (siapa saja boleh menulis) kemudian di tebalkan (harus orang yang professional yang mempunyai skill khusus). Awal tahun waktu itu saya pusing karena penulisan dari gudang nilai ke blanko itu ada 3 orang dan membutuhkan waktu 1 minggu, dan mengerjakannya itu dirumahnya sendiri sendiri jadinya saya tidak bisa mengontrol, saya cuma bisa nagih mbak. Tapi kemudian pada tahun 2020 saya menemukan ide untuk membawa 3 orang tersebut ke hotel, ternyata waktu pengerjaannya ngga sampe 24 jam selesai. Setelah menggunakan cara tersebut, Alhamdulillah waktu pengerjaannya ngga sampe 24 jam juga dan dikerjakan oleh 1 orang sampek sekarang”<sup>95</sup>

<sup>95</sup> Imamuddin, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 08 Mei 2024, Jam 14.35

Hal ini dipertegas lagi dari hasil wawancara Bapak Fathoni S.Pd.I selaku kepala tata usaha di SMP Bustanul Makmur, beliau mengatakan bahwa:

“Data-data yang mau dimasuk kan ke dalam aplikasi buma system yang tidak lengkap dan kadang terjadi gangguan pada jaringan internet, Selain itu juga dari peserta didik kalo dipanggil suruh ke ruangan tata usaha untuk mengecek data yang dibuat untuk mendaftar ke jenjang selanjutnya itu tidak langsung datang jadinya kita harus mencari dulu, padahal kita sudah mau membantu memudahkan yang terbaik buat mereka. Jika dari segi pelayanan terhadap wali murid itu kadang orang itu sudah faham, tapi belum puas. Yang seharusnya selesainya hari ini, jadi molor. Tapi kita sudah menjalankan semampu kita”<sup>96</sup>

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi maka dapat di ketahui bahwa faktor yang menghambat peningkatan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi ini adalah data-data yang mau dimasuk kan ke dalam aplikasi buma system terkadang tidak lengkap dan seringnya terjadi gangguan pada jaringan saat menginput data data ke aplikasi buma system, maka hal tersebut akan membuat pendataan di aplikasi buma system menjadi terhambat. Dan kurangnya kesadaran diri dari beberapa peserta didik jika mau mendata pendaftaran kejenjang selanjutnya tidak langsung datang keruang tata usaha, hal tersebut membuat pihak staf tata usaha menjadi kesulitan mencari peserta didik tersebut.

### C. Pembahasan Temuan

Hasil analisis penelitian ini diarahkan pada upaya menganalisis paparan penelitian untuk mengungkapkan hasil temuan penelitian yang

<sup>96</sup> Fathoni, diwawancarai oleh penulis, Banyuwangi, 30 April 2024, Jam 10.15

berkaitan pada fokus penelitian yang ada pada bab I. Berdasarkan paparan penelitian di atas, temuan yang dapat dikemukakan adalah yang ada kaitanya dengan Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi sebagai berikut:

### **1. Strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan tenaga kependidikan dalam beretika yang profesional sudah cukup baik dalam pelayanan pendidikannya, sebab tenaga kependidikan selalu menerapkan sikap kedisiplinan dalam melaksanakan tugas, dan juga menjadikan profesionalisme sebagai dasar utama dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Integritas dari SMP Bustanul Makmur juga tercermin dalam sikap mereka yang memiliki kesadaran tinggi akan dampak sosial dari pekerjaan dan berkomitmen untuk menciptakan perubahan positif melalui pelayanan pendidikan. Pelayanan di sekolah tersebut juga sangat adil, karena berfokus pada prinsip bahwa setiap orang harus mendapatkan kesempatan yang sama untuk menikmati manfaat dari layanan yang tersedia tanpa memandang latar belakang mereka. Mereka juga saling membantu satu sama lain dengan harapan agar mencapai tujuan dan saling menguntungkan serta mereka berusaha berada dibawah orang yang dilayani walaupun sebenarnya mereka yang lebih tau.

Temuan diatas selaras dengan teori yang dikemukakan oleh A.Y.

Soegeng Ysh, beliau mengatakan Setiap profesi, termasuk tenaga

kependidikan memiliki tanggung jawab dalam pelayanan professional. Layanan profesi kependidikan berpengaruh langsung kepada masyarakat, bangsa dan negara. Maka pendidik berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualifikasi profesinya.<sup>97</sup> Anwar Zain juga mengatakan bahwa Pendidikan islam ialah kegiatan penyampaian pesan agama sehingga dapat dengan baik diterima dan diamankan. Oleh karena itu, agar bisa diterima dan diamankan memerlukan komunikasi yang efektif, dalam hal ini terlihat sangat jelas bahwa Rasulullah SAW adalah seorang komunikator yang baik dan beliau kalau berbicara menggunakan jawaami'ul kalim yang artinya kata kata yang lugas namun maknanya dalam/ kalimatnya pendek namun mempunyai intisari yang luar biasa.<sup>98</sup>

Teori lain menurut Izlan Sentryo, beliau mengatakan bahwa Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan merupakan upaya untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan keterampilan mereka dalam mendukung pembelajaran yang efektif. Hal ini melibatkan berbagai strategi seperti pelatihan dan pengembangan professional serta pemantauan kinerja. Peningkatan kualitas ini penting karena pendidik dan tenaga kependidikan yang berkualitas memiliki dampak langsung pada kualitas pembelajaran dan pengelolaan sekolah.<sup>99</sup>

---

<sup>97</sup> A. Y. Soegeng Ysh, *Etika Profesi Kependidikan* (Semarang: Magnum Pustaka Utama, 2016), 110

<sup>98</sup> Anwar Zain, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Akreditasi* (Cirebon: Insania, 2022), 31

<sup>99</sup> Izlan Sentryo, *Strategi Inovatif Dalam Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan* (Batam: Yayasan cendikia mulia mandiri, 2022), 4

Tenaga kependidikan di katakan profesional apabila sudah memenuhi standar kompetensi seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah yang mana terdiri atas 4 kompetensi, yaitu: 1) Kompetensi kepribadian, contoh: integritas akhlak, etos kerja, ketelitian dan kedisiplinan. 2) Kompetensi sosial, contoh: kerjasama dalam tim, pelayanan prima, berkomunikasi yang baik dan membangun hubungan kerja. 3) Kompetensi teknis, contoh: pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi kesiswaan, kurikulum dan penerapan teknologi komunikasi dan informasi (TIK). 4) Kompetensi Manajerial, contoh: mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik dan menyusun laporan.<sup>100</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dengan perbandingan teori diatas bahwa strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi sudah cukup professional, karena tenaga kependidikan di SMP Bustanul Makmur sudah menerapkan 4 standart kompetensi tersebut, diantaranya yaitu: Kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial. Tetapi tenaga kependidikan di SMP Bustanul

---

<sup>100</sup> Nursya'adah Br Ginting, *Professionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Pelaksanaan Administrasi Pendidikan Di MTs Negeri 2 Medan* (Medan: UIN Sumatera Utara, 2019), 78

Makmur belum cukup baik dalam hal kompetensi teknis, karena terkadang ada beberapa data yang belum dimasukkan ke dalam aplikasi buma system. Namun dalam kompetensi yang lainnya sudah bisa dikatakan baik dalam melaksanakan tugasnya sebagai tenaga kependidikan karena profesionalisme yang dimiliki pegawai sudah sesuai dengan teori diatas.

## **2. Faktor pendukung tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mendukung peningkatan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi ini adalah saling bekerja sama, sikap loyal yang dimiliki kepala sekolah, adanya aplikasi buma system, reward kepada karyawan, tenaga administrasi yang membantu proses pendaftaran peserta didik ke jenjang selanjutnya.

Temuan diatas selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Rachmad Sobri, Beliau mengatakan bahwa faktor pendukung pengelolaan tenaga kependidikan ada 5, diantaranya:

- a. Kemampuan kepala sekolah dalam mengelola tenaga pendidik seperti adanya pelatihan tenaga pendidik, penataran, diklat dan workshop bagi tenaga pendidik.
- b. Kompetensi pendidik artinya kompetensi pendidik harus sesuai dengan bidang keilmuannya sehingga proses pembelajaran dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

- c. Sarana dan prasarana yang lengkap, sehingga dapat menunjang kegiatan pembelajaran.
- d. Keuangan/pembiayaan, dalam hal ini menjadi faktor penunjang karena dengan keuangan yang memadai baik dari pemerintah maupun masyarakat dapat mempermudah proses pembelajaran dalam pengadaan kebutuhan pendidikan.
- e. Peran serta masyarakat (komite sekolah), adanya dukungan dan partisipasi masyarakat dalam proses pengelolaan pendidikan baik dari segi pendanaan maupun kritik serta saran kepada sekolah dalam mencapai visi dan misi tujuan pendidikan yang telah ditentukan.<sup>101</sup>

Teori lain menurut Ratna wati, beliau mengatakan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat penerima layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan bisa dikatakan baik, Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan maka kualitas layanan bisa dikatakan ideal, Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dikatakan buruk. Dengan demikian,

---

<sup>101</sup> Rachmad Sobri, *Implementasi Pengelolaan Tenaga Pendidik di MI Az-zahir* (Palembang: UIN Raden Fatah, 2016), 60

baik buruknya kualitas pelayanan tergantung dari layanan dalam memenuhi harapan penerima layanan secara konsisten.<sup>102</sup>

Menurut faktor pendukung persaingan kompetitif lembaga pendidikan sebagai berikut:

- a. Pengadaan, adalah Proses menyediakan segala material untuk melaksanakan kegiatan berupa penerimaan, penyeleksian, perekrutan, dan penempatan.
- b. Perkembangan teknologi, merupakan Faktor pendukung persaingan di era globalisasi.
- c. Manajemen sumber daya manusia, adalah kegiatan pengelolaan individu dalam lembaga pendidikan.
- d. Infrastruktur lembaga pendidikan, merupakan faktor pendukung kedua setelah sumber daya manusianya.<sup>103</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dengan perbandingan teori diatas bahwa faktor pendukung tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi sudah baik, karena tenaga kependidikan di SMP Bustanul Makmur sudah menerapkan 5 faktor pendukung menurut teori Rachmad sobri , diantaranya yaitu: Kemampuan kepala sekolah dalam mengelola tenaga pendidik, Kompetensi pendidik, sarana dan prasarana yang cukup, pembiayaan, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengelolaan pendidikan.

<sup>102</sup> Ratna Wati, *Budaya Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan* (Makassar: Publica Indonesia Utama, 2021), 93

<sup>103</sup> Mukhtar Latif, *Teori Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2018), 232

### 3. Faktor penghambat tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan

Faktor penghambat merupakan unsur-unsur yang memperlambat proses pendidikan karakter berbasis Islam di sekolah. Alangkah lebih baik, kata “penghambat” diubah menjadi “challenge” yang artinya sebuah tantangan yang harus dihadapi, direncanakan dan diatasi secara matang.<sup>104</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang menghambat peningkatan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi adalah data-data yang mau dimasukkan ke dalam aplikasi BUMA System terkadang tidak lengkap dan seringkali terjadi gangguan pada jaringan saat menginput data ke aplikasi BUMA System, maka hal tersebut akan membuat pendataan di aplikasi BUMA System menjadi terhambat. Dan kurangnya kesadaran diri dari beberapa peserta didik jika mau mendata pendaftaran selanjutnya tidak langsung datang keruang tata usaha, hal tersebut membuat pihak staf tata usaha menjadi kesulitan mencari peserta didik tersebut.

Temuan di atas selaras dengan teori yang dikemukakan oleh 5 kesenjangan yang menyebabkan ketidaksuksesan pelayanan meliputi:

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas layanan.

---

<sup>104</sup> Mukhlisin, *Pendidikan Karakter Ikhlas (Islami, Kasih sayang, Health, Leader, Al-amin, Smart)* (Cirebon: Eduvision, 2019), 157

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan pemberian layanan.
- d. Kesenjangan antara pemberian layanan dan komunikasi eksternal
- e. Kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan.<sup>105</sup>

Kepala sekolah sebagai pimpinan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi selalu melakukan analisis dalam memonitor segala faktor pendukung dan hambatan dalam setiap kebijakan guna meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan dalam usaha peningkatan pelayanan pendidikan. Dalam hal ini kepala madrasah menggunakan analisis SWOT dalam melihat setiap hambatan dalam pelaksanaan kebijakan. Hal tersebut sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa, analisis SWOT dapat diartikan sebagai suatu perbuatan yang mengidentifikasi keadaan dari empat sudut pandang yaitu *Strenghts* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang) dan *Treatths* (ancaman) yang berasal dari lingkungan eksternal dan internal.<sup>106</sup>

---

<sup>105</sup> Ratna Wati, *Budaya Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan* (Makassar: Publica Indonesia Utama, 2021), 108

<sup>106</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 172

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya tentang “Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi”, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Strategi yang diterapkan tenaga kependidikan dalam beretika yang profesional sudah cukup baik dalam pelayanan pendidikannya, sebab mereka menerapkan sikap kedisiplinan dalam melaksanakan tugas, dan juga menjadikan profesionalisme sebagai dasar utama dalam menjalankan pekerjaan sehari hari. Integritas dari SMP Bustanul Makmur juga tercermin dalam sikap mereka yang memiliki kesadaran tinggi akan dampak sosial dari pekerjaan dan berkomitmen untuk menciptakan perubahan positif melalui pelayanan pendidikan. Pelayanan di sekolah tersebut juga sangat adil, karena berfokus pada prinsip bahwa setiap orang harus mendapatkan kesempatan yang sama untuk menikmati manfaat dari layanan yang tersedia tanpa memandang latar belakang mereka. Mereka juga saling membantu satu sama lain dengan harapan agar mencapai tujuan dan saling menguntungkan. Mereka juga cepat tanggap dalam menanggapi keluhan serta menunjukkan keefektifan sekolah tersebut dalam menyelesaikan masalah dengan sikap yang profesional dan mereka

berusaha berada dibawah orang yang dilayani walaupun sebenarnya mereka yang lebih tau.

2. Faktor yang mendukung peningkatan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi ini adalah saling bekerja sama, sikap loyal yang dimiliki kepala sekolah, adanya aplikasi buma system, reward kepada karyawan, tenaga administrasi yang membantu proses pendaftaran peserta didik ke jenjang selanjutnya.
3. Sedangkan Faktor yang menghambat peningkatan pelayanan pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi ini adalah data-data yang mau dimasukan ke dalam aplikasi buma system terkadang tidak lengkap dan seringkali terjadi gangguan pada jaringan saat menginput data data ke aplikasi buma system, maka hal tersebut akan membuat pendataan di aplikasi buma system menjadi terhambat. Dan kurangnya kesadaran diri dari beberapa peserta didik jika mau mendaftarkan kejenjang selanjutnya tidak langsung datang keruang tata usaha, hal tersebut membuat pihak staf tata usaha menjadi kesulitan mencari peserta didik tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, dengan ilmu yang peneliti dapatkan selama menempuh pendidikan maka tanpa mengurangi rasa hormat, izinkan peneliti memberikan saran kepada tenaga kependidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi yaitu dengan tujuan agar lembaga

pendidikan yang dibangun dari keinginan bersama dan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi peserta didik maka:

1. Bagi kepala sekolah SMP Bustanul Makmur Banyuwangi seharusnya tidak perlu membantu mengajar ke dalam kelas karena itu bukan tugas wajib kepala sekolah melainkan tugas tenaga pendidik. Hal tersebut bertujuan agar tugas dan fungsinya berjalan efektif dan efisien.
2. Bagi pihak tata usaha harus mengecek terlebih dahulu apakah data yang akan dimasukkan ke dalam aplikasi ini sudah lengkap apa belum, karena hal tersebut akan berpengaruh pada deadline yang ditentukan.
3. Bagi peserta didik harus siap mengikuti arahan yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan, agar tugas masing masing tenaga kependidikan dapat dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021
- Agoes, Sukrisno. *Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Kantor Akuntansi Publik*. Jakarta: Salemba Empat, 2018
- Alamana, La Odde. Sudarmanto. Ismali Suradi Wekke. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi (Penjaminan Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Perguruan Tinggi)*. Sleman: Deepublish, 2018
- Al-Qur'an dan Terjemahnya. Jakarta: Sahifa. 2014
- Arwandi, Tesar. *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MAN Kepulauan Selayar*. Makassar: Skripsi UIN Alauddin, 2022.
- Bagus, Sobirin. *Profesionalisme Kerja Dalam Al-Qur'an; Urgensi Ilmu Dalam Menunjang Profesionaisme*. Purwokerto: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir, 2021
- Daniel, Ach. Robith. *Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2021
- Danim, Sudarman. *Inovasi Pendidikan dalam upaya Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. Bandung : CV Pustaka Setia, 2002
- Eprilia, Nafazri. *Peran Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri*. Lampung: Skripsi Universitas Lampung, 2023.
- Fatoni, Malik. *Peran Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Guru di MTs Nurul Falah Talok Kresek Kab. Tangerang*. Tarbawi: Jurnal Keilmuwan Manajemen Pendidikan, 2017  
<https://ftk.uinbanten.ac.id/journals/index.php/tarbawi/article/view/1787>
- Fauzi, Imron. *Etika Profesi Keguruan*. Jember: IAIN Jember Press, 2019
- Ginting, Nursya'adah Br. *Professionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Pelaksanaan Administrasi Pendidikan Di MTs Negeri 2 Medan*. Medan: UIN Sumatera Utara, 2019
- Hakiki, Muhammad dan Fadli, Radinal. *Buku Profesi Kependidikan*. Banyumas: CV. Pena Persada, 2021
- Hambali, Ridwan M, dkk. *Etika Profesi*. Bojonegoro: CV Agrapana Media, 2021

- Junaidin dan Kamaluddin. *Etika Tenaga Kependidikan Universitas Mbojo Bima dalam Pelayanan Publik*. Indonesia: Vol 4 No 6, 2024  
<https://jurnal.syntaximperatif.co.id/index.php/syntaximperatif/article/view/313>
- Latif, Mukhtar. *Teori Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Kencana, 2018
- Lidwina, Soisniwati. *Etika Profesi Bagi Tenaga Kependidikan*. Semarang: Akademi Sekretari Marsudirini, 2019
- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014
- Mukhlisin, *Pendidikan Karakter Ikhlas (Islami, Kasih sayang, Health, Leader, Al-amin, Smart)*. Cirebon: Eduvision, 2019
- Mundir. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember, 2013
- Nasution, Abdul Fattah. *Metode penelitian Kualitatif*. Medan: CV. Harfa Creative, 2023
- Pamekas, Meki. *Pelayanan Prima*. Klaten: Penerbit Lekeisha, 2019
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2022
- Rahayu, Sari. *Kepemimpinan Dalam Organisasi Pendidikan*. Makassar: CV. Tohar Media, 2019
- Rauf, Abdul Aziz. *Al-Hufaz Al-Qur'an Hafalan Mudah*. Bandung: Cordoba, 2020
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Medan: Penerbit KBM Indonesia, 2022
- Sentryo, Izlan. *Strategi Inovatif Dalam Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*. Batam: Yayasan cendikia mulia mandiri, 2022
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Siswanto, Adil. *Buku Ajar Etika Profesi*. Malang: Universitas Brawijaya, 2015
- Sobri, Rachmad. *Implementasi Pengelolaan Tenaga Pendidik di MI Az-zahir*. Palembang: UIN Raden Fatah, 2016
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016
- Tuhatelu, Mulyadi. *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di MAN Model 1 Manado*. Manado: IAIN Manado, 2021

- Waris, Lukman. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022
- Wati, Ratna. *Budaya Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan*. Makassar: Publica Indonesia Utama, 2021
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012
- Ysh, A.Y. Soengeng. *Etika Profesi Kependidikan*. Semarang: Magnum Pustaka Utama, 2016
- Yusuf, Habibie. Dan Lahaji. *Pokoknya Manajemen Pembiayaan*. Tulung Agung: Cahaya Abadi, 2020
- Zain, Anwar. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Akreditasi*. Cirebon: Insania, 2022



*Lampiran 1***SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novia Afatal Hayati

Nim : 201101030036

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Bustanul Makmur Banyuwangi**” adalah hasil karya sendiri, Kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ada kesalahan di dalamnya maka sepenuhnya tanggung jawab penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh sungguh dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 07 Juli 2024



**Novia Afatal Hayati**  
**NIM. 201101030036**

## Lampiran 2


**MATRIKS PENELITIAN**

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
Etika Profesi Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi?</li> <li>2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat tenaga kependidikan dalam meningkatkan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Etika profesi</li> <li>b. Tenaga kependidikan</li> <li>c. Pelayanan pendidikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen terhadap profesionalisme:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mematuhi standart kode etik</li> <li>b. Melaksanakan tugas dengan kompetensi tinggi dan terus mengembangkan keterampilan</li> </ol> </li> <li>2. Integritas dan tanggung jawab:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bersikap jujur dan adil dalam segala tindakan</li> <li>b. Berani tanggung jawab atas keputusan dan tindakan</li> </ol> </li> <li>3. Pelayanan yang prima:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan pelayanan yang prima bagi semua peserta didik</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala sekolah</li> <li>b. Kepala tata usaha</li> <li>c. Staf tata usaha</li> <li>d. Guru</li> <li>e. Murid</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif</li> <li>2. Jenis Penelitian Kualitatif deskriptif</li> <li>3. Keabsahan Data           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. triangulasi sumber</li> <li>b. triangulasi Teknik</li> </ol> </li> <li>4. Teknik pengumpulan data           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> </ol>

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
	<p>pelayanan pendidikan di SMP Unggulan Bustanul Makmur Banyuwangi?</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Menghindari diskriminasi dalam layanan pendidikan</li> <li>4. Kerja sama               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Saling bekerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan</li> <li>b. Berpartisipasi aktif dalam kegiatan sekolah</li> </ul> </li> <li>5. Responsivitas terhadap keluhan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menangani keluhan dengan serius dan mencari solusi yang adil</li> <li>b. Menggunakan umpan balik untuk perbaikan layanan</li> </ul> </li> </ul>		

*Lampiran 3*

**PEDOMAN OBSERVASI**

Nama : Novia Afatal Hayati

Lokasi : SMP Bustanul Makmur Banyuwangi

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK YANG DIAMATI
Etika Profesi Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi	Etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan  1. Strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan  2. Faktor pendukung dan faktor penghambat tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan	Komitmen terhadap profesionalisme	Mengetahui sejauh mana seseorang berkomitmen pada standart profesionalisme dalam lingkungan sekolah
		Integritas dan tanggung jawab	Kejujuran dan tanggung jawab yang dilakukan tata usaha kepada orang yang dilayani yang ada di lingkungan sekolah
		Pelayanan yang prima	Pelayanan yang diberikan setara antara satu sama lain
		Kerja sama	Saling bekerja sama satu sama lain, hal tersebut bertujuan agar lebih harmonis dan efisien
		Responsivitas terhadap keluhan	Cara menangani keluhan dan memberikan solusi yang adil dan bijaksana

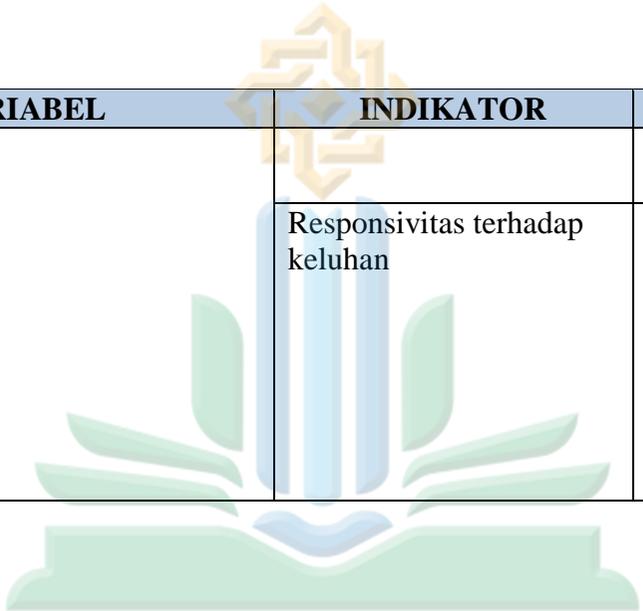
**Lampiran 4****PEDOMAN WAWANCARA**

Nama : Novia Afatal Hayati

Lokasi : SMP Bustanul Makmur Banyuwangi

<b>JUDUL</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>PERTANYAAN</b>
Etika Profesi Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi	Etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan	Komitmen terhadap profesionalisme	1. Seperti apa komitmen njenengan terhadap pelayanan pendidikan? 2. Bagaimana cara njenengan menangani jika terjadi kesalahan dalam pekerjaan?
	1. Strategi etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan	Integritas dan tanggung jawab	1. Bagaimana njenengan bisa memastikan bahwa tindakan yang njenengan lakukan sudah sesuai dengan perkataan njenengan? 2. Bagaimana cara njenengan mengukur keberhasilan dalam memenuhi tanggung jawab njenengan?
	2. Faktor pendukung dan faktor penghambat tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan	Pelayanan yang prima	1. Bagaimana cara njenengan melatih staf untuk memberikan pelayanan yang prima kepada semua orang yang dilayani? 2. Bagaimana cara njenengan menanggapi umpan balik dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka anggap tidak adil?
		Kerja sama	1. Apa langkah awal yang harus diambil untuk menjalin kerjasama dalam pendidikan?

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN
		Responsivitas terhadap keluhan	<p>2. Bagaimana cara yang efektif untuk memulai kerjasama dalam lingkup pelayanan pendidikan?</p> <p>1. Bagaimana njenengan menangani keluhan dari karyawan secara efektif dan empati?</p> <p>2. Apa saja langkah langkah yang njenengan lakukan untuk memastikan bahwa setiap keluhan ditanggapi dengan serius dalam tepat waktu?</p> <p>3. Bagaimana cara njenengan mengevaluasi efektivitas dari strategi njenengan dalam menangani keluhan?</p>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**Lampiran 5****PEDOMAN DOKUMENTASI**

Nama : Novia Afatal Hayati

Lokasi : SMP Bustanul Makmur Banyuwangi

JUDUL	VARIABEL	NAMA DOKUMEN	STATUS DOKUMEN		BENTUK DOKUMEN (Print Out/PDF/Scan/Ms. Word, Excel)
			ADA	TIDAK	
Etika Profesi Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi	Etika profesi tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan	Data pendidik dan Kependidikan	Ada		<b>Gambar 4.1</b>
		Data peserta didik	Ada		<b>Gambar 4.2</b>
		Customer service ketika melayani tamu yang datang ke sekolah	Ada		<b>Gambar 4.3</b>
		Kegiatan pengarahan dari pihak yayasan terhadap pelayanan pendidikan	Ada		<b>Gambar 4.4</b>
		Kegiatan sosialisasi program pendidikan oleh kepala sekolah	Ada		<b>Gambar 4.5</b>
		Tempat pelayanan di SMP Bustanul Makmur	Ada		<b>Gambar 4.6</b>
		Memberikan pengarahan	Ada		<b>Gambar 4.7</b>

JUDUL	VARIABEL	NAMA DOKUMEN	STATUS DOKUMEN		BENTUK DOKUMEN (Print Out/PDF/Scan/Ms. Word, Excel)
			ADA	TIDAK	
		kepada peserta didik sebagai bentuk layanan sekolah			
		Bentuk aplikasi halaman awal buma system			<b>Gambar 4.8</b>
		Bentuk aplikasi buma system bagian bendahara			<b>Gambar 4.9</b>
		Bentuk aplikasi buma system bagian absen guru			<b>Gambar 4.10</b>
		Bentuk aplikasi buma system bagian tagihan peserta didik			<b>Gambar 4.11</b>
		Kegiatan pelayanan kepada wali murid			<b>Gambar 4.12</b>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136  
 Website:www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-6424/In.20/3.a/PP.009/04/2024

Sifat : Biasa  
 Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala SMP Bustanul Makmur  
 Jl. Watugajah 9 Dusun Sumberbening, Kembiritan, Kec. Genteng,  
 Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : 201101030036  
 Nama : NOVIA AFATAL HAYATI  
 Semester : Semester delapan  
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi selama 30 ( tiga puluh ) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Yth. Bapak Imamuddin M.Pd.I

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 29 April 2024

an. Dekan,  
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

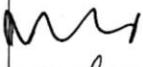
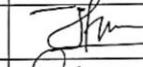


**KHOTIBUL UMAM**

## Lampiran 7

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

ETIKA PROFESI TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMP BUSTANUL MAKMUR BANYUWANGI

NO	Hari/Tanggal	Deskripsi Kegiatan	Informan	Tanda Tangan
1.	30 April 2024	Silaturahmi sekaligus menyerahkan surat izin penelitian di Sekolah Menengah Pertama Bustanul Makmur	Anis Silviana Agustin, S.E	
2.	07 Mei 2024	Wawancara dengan kepala tata usaha sekaligus observasi	Fathoni, S.Pd.I	
		Wawancara dengan staf tata usaha sekaligus observasi (1)	Hazizah, S.Tr.Par	
		Wawancara dengan staf tata usaha observasi (2)	Dian Rahayu Dewi Rukmayanti, Amd., S.Pd	
3.	08 Mei 2024	Wawancara dengan kepala sekolah sekaligus observasi	Imamuddin, M.Pd.I	
4.	12 Mei 2024	Wawancara dengan waka kurikulum	Jamalludin, M.Pd	
		Wawancara dengan guru	Yuli Puspitasari, S.E, M.Pd	
		Wawancara dengan murid	Wibi Cantika	
		Wawancara dengan murid	Jelsi Surya Puspa	
5.	8 Juni 2024	Meminta permohonan surat telah selesai penelitian kepada kepala tata usaha	Fathoni, S.Pd.I	

Banyuwangi, 7 Juni 2024  
Kepala SMP Bustanul Makmur  
Banyuwangi



IMAMUDDIN, M.Pd.I  
NIY. 197901102004077002

## Lampiran 8



# SMP BUSTANUL MAKMUR

Jln. Watugajah No. 09, Kaliputih, Genteng, Banyuwangi telp. 0333-843151  
 www.smpbustanulmakmur.sch.id / info@smpbustanulmakmur.sch.id  
 NPSN: 20525617, NSS: 202052510189

## SURAT KETERANGAN

Nomor: 421.7/002/429.245.201200/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMP Bustanul Makmur Genteng Banyuwangi, menerangkan bahwa:

nama : **NOVIA AFATAL HAYATI**  
 tempat, tanggal lahir : Banyuwangi, 26 Mei 2002  
 NIM : 201101030036  
 jenjang : Manajemen Pendidikan Islam  
 perguruan tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
 benar-benar telah melaksanakan penelitian di sekolah kami pada tanggal **27 April – 8 Juni 2024** dalam bidang yang sesuai dengan judul penelitiannya yaitu: **“Etika Profesi Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMP Bustanul Makmur Banyuwangi”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 08 Juni 2024

Kepala Sekolah,



**H. Imamuddin, M.Pd.I**

90110 200407 7 002

## Lampiran 9



### Kode etik pegawai smp bustanul makmur

Jln. Watugajah No. 09, Kaliputih, Genteng, Banyuwangi telp. 0333-843151  
[www.smpbustanulmakmur.sch.id/info@smpbustanulmakmur.sch.id](http://www.smpbustanulmakmur.sch.id/info@smpbustanulmakmur.sch.id)

NPSN: 20525617, NSS: 202052510189

1. **Komitmen Keagamaan**, Indikatornya:
  - a. pemahaman yang luas dan benar tentang ajaran agamanya,
  - b. keyakinan yang benar dan mantap terhadap ajaran agamanya, dan
  - c. motivasi yang tinggi untuk mengamalkan ajaran agamanya.
2. **Komitmen Kebangsaan**, Indikatornya:
  - a. pemahaman yang luas tentang falsafah dan budaya bangsa
  - b. keyakinan yang mantap terhadap falsafah dan budaya bangsa, dan
  - c. motivasi yang tinggi untuk mengamankan, mengamalkan dan mengembangkan falsafah dan budaya bangsa.
3. **Komitmen Kecendikiaan/Keilmuan**, Indikatornya ialah kecendikiaan yang seimbang antara:
  - a. Kecerdasan Intelektual
  - b. Kecerdasan Emotional, dan
  - c. Kecerdasan Spiritual
4. **Komitmen Kebahasaan**, Indikatornya mereka terampil berbahasa asing (bahasa Inggris dan Arab) sebagai bekal untuk mengaktualisasi diri dalam mengembangkan diri dan dalam pergaulan internasional.

Banyuwangi, 15 April 2020

Kepala Sekolah,



**H. Imantuddin, M.Pd.I**

NIP. 1970110 200407 7 002

### Lampiran 10

#### Dokumentasi Kegiatan Wawancara dan Observasi

1. Dokumentasi bersama customer service SMP Bustanul Makmur saat memberikan surat izin penelitian



2. Dokumentasi bersama kepala sekolah dan kepala tata usaha sekaligus observasi



3. Dokumentasi saat wawancara dengan Bapak Imamuddin selaku kepala sekolah



4. Dokumentasi saat wawancara dengan Bapak Fathoni selaku kepala tata usaha



5. Dokumentasi saat wawancara dengan Ibu Hazizah dan Ibu Dian selaku staf tata usaha



6. Dokumentasi saat wawancara dengan Bapak Jamaluddin selaku guru



7. Dokumentasi saat wawancara dengan Wibi cantika dan Jelsi surya puspa selaku siswi kelas 9



7. Dokumentasi saat wawancara dengan ibu fadhilah, wali murid dari Jelsi surya puspa



Dokumentasi profil SMP Bustanul Makmur



## Lampiran 11

### Biodata Peneliti



Nama : Novia Afatal Hayati  
 NIM : 201101030036  
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Tempat/Tgl Lahir : Banyuwangi, 26 Mei 2002  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Alamat : Dusun Krajan, RT. 001 RW. 002, Desa  
 Gombolirang, Kecamatan Kabat, Kabupaten  
 Banyuwangi  
 Email : [noviaafatalhayati@gmail.com](mailto:noviaafatalhayati@gmail.com)

#### Riwayat Pendidikan Formal

1. RA Al Musthofa : 2006-2008
2. MI Darul Falah : 2008-2014
3. MTS Maulana Ishaq : 2014-2017
4. MA Kebunrejo : 2017-2020
5. UIN KHAS Jember : 2020-2024

#### Riwayat Pendidikan Non Formal

5. TPQ Al Musthofa : 2008-2014
6. Madrasah Diniyah Husnul Khotimah : 2014-2017
7. Pondok Pesantren Bustanul Makmur : 2017-2020
8. Pondok Pesantren Nurul Islam 2 : 2020-2024