



PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP ETIKA PELAYANAN PUBLIK OLEH SEKOLAH DASAR

Ahmad¹⁾, Latif Firdaus²⁾, Muhammad Maulana Faqih³⁾, Rusmadi⁴⁾, Muhammad Idris Bakti Genprasetya⁵⁾, Suhaimi⁶⁾

Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat, email : ¹⁾ 2410125210029@mhs.ulm.ac.id,

Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat, email : ²⁾ 2410125310052@mhs.ulm.ac.id,

Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat, email : ³⁾ 2410125110074@mhs.ulm.ac.id,

Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat, email : ⁴⁾ 2410125110053@mhs.ulm.ac.id,

Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat, email : ⁵⁾ 2410125210124@mhs.ulm.ac.id

Administrasi Pendidikan, Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat, email :

⁶⁾ suhaimi@ulm.ac.id

*Penulis Korespondensi: 2410125210029@mhs.ulm.ac.id

Abstract. *Public service ethics in primary education institutions play an important role in shaping community trust in schools as public service providers. This study aims to analyze community perceptions of public service ethics implemented by elementary schools. The research uses a qualitative approach through a literature study method by reviewing various scientific articles and journals related to public service ethics, education services, and community perceptions. Data were collected from national and international journals published within the last eight years and analyzed using content analysis techniques to identify key themes related to ethical practices in educational services. The results of the study indicate that community perceptions of public service ethics in elementary schools are influenced by several factors, including professionalism of educators and staff, transparency of information, fairness in providing services, responsiveness to community needs, and effective communication between schools and parents. Schools that implement ethical principles such as responsibility, integrity, and accountability tend to receive more positive perceptions from the community. Conversely, weak implementation of service ethics may lead to dissatisfaction and decreased public trust in educational institutions. Therefore, strengthening ethical values, improving service standards, and enhancing human resource competencies are essential to improve the quality of public services in elementary education*

Keywords: *public service ethics, community perception, elementary school, education services, public service*

Abstrak. Etika pelayanan publik dalam lembaga pendidikan dasar memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sekolah sebagai penyedia layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap penerapan etika pelayanan publik oleh sekolah dasar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur melalui kajian berbagai artikel dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan etika pelayanan publik, pelayanan pendidikan, dan persepsi masyarakat. Sumber data diperoleh dari jurnal nasional dan internasional yang diterbitkan dalam delapan tahun terakhir. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis isi untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait praktik etika pelayanan di lingkungan sekolah dasar. Hasil kajian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik dipengaruhi oleh profesionalitas tenaga pendidik, transparansi informasi, keadilan dalam pelayanan, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta komunikasi yang efektif antara sekolah dan orang tua. Penerapan nilai etika seperti tanggung jawab, integritas, dan akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.

Kata kunci: etika pelayanan publik, persepsi masyarakat, sekolah dasar, pelayanan pendidikan, pelayanan publik

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan lembaga publik, termasuk dalam sektor pendidikan. Dalam konteks pendidikan dasar, sekolah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga yang menyelenggarakan proses pembelajaran, tetapi juga sebagai institusi yang memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup layanan administrasi pendidikan, penyediaan informasi akademik, pelayanan kepada peserta didik, serta komunikasi dengan orang tua dan masyarakat. Keberadaan pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan sekolah dasar menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Sekolah sebagai institusi publik diharapkan mampu memberikan layanan yang profesional, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di sekolah harus dilaksanakan secara sistematis dan berlandaskan pada prinsip-prinsip etika pelayanan yang kuat agar dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pendidikan serta citra lembaga pendidikan di mata masyarakat (Hidayat & Rahmawati, 2021).

Etika pelayanan publik merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Prinsip etika tersebut meliputi profesionalitas, tanggung jawab, integritas, kejujuran, serta perlakuan yang adil kepada setiap individu yang menerima pelayanan. Dalam praktiknya, etika pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan prosedur administratif, tetapi juga berkaitan dengan sikap, perilaku, dan komitmen moral para penyelenggara layanan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam sektor pendidikan, etika pelayanan menjadi salah satu aspek penting karena sekolah merupakan lembaga yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam berbagai kegiatan pendidikan. Penerapan etika pelayanan publik yang baik dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara lembaga pendidikan dan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan (Nugroho & Widodo, 2020).

Sekolah dasar sebagai lembaga pendidikan formal memiliki peran strategis dalam membangun kualitas sumber daya manusia sejak usia dini. Selain melaksanakan proses pembelajaran, sekolah juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan

pendidikan yang berkualitas kepada siswa dan masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup berbagai aspek seperti layanan akademik, layanan administrasi, serta pelayanan informasi kepada orang tua siswa. Dalam menjalankan peran tersebut, sekolah harus mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya efektif dan efisien tetapi juga mencerminkan nilai-nilai etika dalam setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan yang beretika akan menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara optimal. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memperhatikan aspek etika dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Yuliana & Prasetyo, 2020).

Persepsi masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu lembaga. Persepsi tersebut terbentuk melalui pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan serta melalui interaksi yang terjadi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan. Dalam konteks pendidikan dasar, persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik di sekolah sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sikap tenaga pendidik, kualitas komunikasi antara sekolah dan orang tua, keterbukaan informasi, serta keadilan dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Persepsi masyarakat yang positif terhadap pelayanan sekolah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung kegiatan pendidikan. Sebaliknya, persepsi yang negatif dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan serta berkurangnya dukungan masyarakat terhadap program pendidikan yang dilaksanakan oleh sekolah (Putri & Lestari, 2022).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik. Pelayanan yang dilaksanakan dengan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, serta tanggung jawab cenderung memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memperhatikan aspek etika seringkali menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat, seperti pelayanan yang lambat, kurang ramah, serta kurang terbukanya informasi yang diberikan kepada pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa etika pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting yang

dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga publik, termasuk lembaga pendidikan dasar (Sari & Rijali, 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, isu mengenai kualitas pelayanan publik dalam sektor pendidikan semakin mendapat perhatian dari berbagai pihak. Masyarakat semakin kritis dalam menilai kinerja lembaga pendidikan, termasuk dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada masyarakat. Perkembangan kebijakan pendidikan, seperti implementasi kurikulum merdeka, juga menuntut sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah sebagai institusi publik harus mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya efektif dan efisien tetapi juga berlandaskan pada nilai-nilai etika pelayanan publik yang kuat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan aspek akademik tetapi juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Fauzi & Qurtubi, 2023).

Selain itu, penerapan etika pelayanan publik juga berkaitan erat dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Dalam konteks pelayanan pendidikan, prinsip *good governance* mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Sekolah sebagai lembaga publik diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan. Penerapan etika pelayanan yang baik akan membantu menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara sekolah dan masyarakat sebagai mitra dalam penyelenggaraan pendidikan (Wahyudi et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, kajian mengenai persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik oleh sekolah dasar menjadi penting untuk dilakukan. Melalui pemahaman terhadap persepsi masyarakat, sekolah dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta mengetahui berbagai aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Selain itu, kajian ini juga dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan sekolah dasar. Dengan demikian, hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan

pendidikan yang beretika, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Zainuddin & Kurniawati, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik yang diberikan oleh sekolah dasar melalui pendekatan studi literatur. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di sektor pendidikan dasar serta mengkaji berbagai strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah dasar. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya penerapan etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta mendukung terciptanya pelayanan pendidikan yang lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Nasution & Fitriani, 2024).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (library research). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena mengenai persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik yang dilakukan oleh sekolah dasar melalui kajian terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan. Metode studi literatur memungkinkan peneliti untuk menganalisis dan menginterpretasikan berbagai konsep, teori, serta temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan publik di bidang pendidikan. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana etika pelayanan publik diterapkan dalam lingkungan pendidikan dasar serta bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Pendekatan kualitatif juga memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk melakukan interpretasi terhadap berbagai fenomena sosial yang berkaitan dengan hubungan antara lembaga pendidikan dan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan (Nugroho & Widodo, 2020).

Rancangan penelitian dalam studi ini dilakukan melalui beberapa tahapan kegiatan yang sistematis agar proses penelitian dapat berjalan secara terarah dan menghasilkan temuan yang valid. Tahapan pertama adalah pengumpulan sumber literatur yang

berkaitan dengan topik penelitian melalui berbagai database jurnal ilmiah yang dapat diakses secara daring. Tahap kedua adalah melakukan seleksi terhadap literatur yang telah dikumpulkan dengan mempertimbangkan relevansi topik, tahun publikasi, serta kualitas sumber ilmiah yang digunakan. Selanjutnya, peneliti melakukan klasifikasi terhadap literatur yang telah dipilih berdasarkan tema-tema utama seperti etika pelayanan publik, kualitas pelayanan pendidikan, dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Setelah proses klasifikasi dilakukan, tahap berikutnya adalah analisis data yang bertujuan untuk mengidentifikasi konsep, teori, serta temuan penelitian yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara sistematis berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai sumber literatur yang telah dikaji sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti (Pratama et al., 2024).

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada kajian mengenai persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik oleh sekolah dasar. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah dasar serta sejauh mana prinsip etika pelayanan publik diterapkan dalam aktivitas pelayanan pendidikan. Objek kajian dalam penelitian ini adalah berbagai artikel ilmiah, hasil penelitian, serta publikasi akademik yang membahas tentang pelayanan publik di bidang pendidikan dasar, etika pelayanan publik, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Penelitian ini tidak melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan, melainkan memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber pustaka yang relevan. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian dapat mengkaji berbagai hasil penelitian terdahulu sehingga diperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai fenomena pelayanan publik dalam sektor pendidikan dasar (Putri & Lestari, 2022).

Bahan utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah artikel ilmiah yang berasal dari jurnal nasional yang diterbitkan dalam kurun waktu delapan tahun terakhir. Pemilihan sumber literatur yang relatif terbaru bertujuan untuk memastikan bahwa kajian yang dilakukan relevan dengan perkembangan penelitian terkini dalam bidang pelayanan publik dan pendidikan. Sumber data tersebut diperoleh melalui berbagai portal jurnal ilmiah yang dapat diakses secara daring seperti portal jurnal universitas dan database

jurnal nasional. Selain artikel jurnal, penelitian ini juga menggunakan referensi tambahan berupa buku, laporan penelitian, serta dokumen akademik lainnya yang berkaitan dengan konsep etika pelayanan publik dan pelayanan pendidikan. Penggunaan berbagai sumber literatur tersebut bertujuan untuk memperkaya kajian teoritis serta memberikan dasar ilmiah yang kuat dalam menganalisis fenomena yang diteliti (Yuliana & Prasetyo, 2020).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengkaji berbagai dokumen tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, serta berbagai publikasi akademik yang membahas tentang etika pelayanan publik dan pelayanan pendidikan dasar. Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu mengidentifikasi sumber literatur yang relevan, membaca secara mendalam isi literatur, serta mencatat berbagai informasi penting yang berkaitan dengan topik penelitian. Informasi yang dikumpulkan meliputi konsep teori, hasil penelitian, serta berbagai temuan yang dapat memberikan gambaran mengenai penerapan etika pelayanan publik dalam sektor pendidikan dasar. Melalui teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh data yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Hidayat & Rahmawati, 2021).

Dalam penelitian ini terdapat beberapa definisi operasional yang digunakan untuk memperjelas konsep yang diteliti agar tidak menimbulkan perbedaan penafsiran. Persepsi masyarakat dalam penelitian ini diartikan sebagai pandangan, penilaian, atau tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah dasar sebagai lembaga pendidikan publik. Persepsi tersebut terbentuk melalui pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan pihak sekolah serta melalui informasi yang diperoleh dari lingkungan sosial. Sementara itu, etika pelayanan publik didefinisikan sebagai seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara profesional, adil, transparan, serta bertanggung jawab. Pelayanan publik oleh sekolah dasar merujuk pada berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada masyarakat, seperti pelayanan administrasi pendidikan, layanan informasi akademik, pelayanan kepada

peserta didik, serta komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua dan masyarakat (Zainuddin & Kurniawati, 2019).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi (content analysis). Analisis isi merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengkaji dan menginterpretasikan berbagai informasi yang terdapat dalam sumber literatur secara sistematis dan mendalam. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan menyederhanakan berbagai informasi yang relevan dengan fokus penelitian sehingga data yang dianalisis benar-benar berkaitan dengan topik penelitian. Selanjutnya, data yang telah dipilih disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang sistematis agar memudahkan dalam memahami hubungan antara konsep yang dibahas. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai sumber literatur yang telah dikaji. Melalui teknik analisis tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik yang dilakukan oleh sekolah dasar serta berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan (Sari & Rijali, 2023).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian literatur terhadap berbagai artikel ilmiah yang relevan dengan topik penelitian, diperoleh beberapa temuan utama mengenai persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik oleh sekolah dasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di sekolah dasar sangat dipengaruhi oleh penerapan prinsip etika pelayanan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Etika pelayanan publik dalam lingkungan sekolah mencakup berbagai nilai dan sikap profesional seperti tanggung jawab, kejujuran, keterbukaan informasi, sikap ramah, serta perlakuan yang adil terhadap seluruh peserta didik dan orang tua siswa tanpa adanya diskriminasi. Penerapan nilai-nilai etika tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada masyarakat. Ketika tenaga pendidik dan tenaga kependidikan mampu menjalankan tugas pelayanan dengan sikap profesional dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, maka masyarakat cenderung memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan

tidak mencerminkan nilai-nilai etika pelayanan publik, maka masyarakat akan memiliki persepsi negatif terhadap lembaga pendidikan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam membangun citra positif lembaga pendidikan serta meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sekolah dasar sebagai institusi penyelenggara pendidikan (Nugroho & Widodo, 2020).

Selain itu, hasil kajian literatur juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di sekolah dasar memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh sekolah, seperti kecepatan pelayanan administrasi, kemudahan dalam memperoleh informasi pendidikan, serta sikap ramah dan responsif dari tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Pelayanan yang dilakukan secara profesional, cepat, serta memberikan informasi yang jelas kepada orang tua siswa dapat menciptakan persepsi positif terhadap kinerja sekolah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang transparan, serta kurang komunikatif dapat menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh aspek akademik semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh sekolah kepada masyarakat. Oleh karena itu, sekolah dasar sebagai lembaga pendidikan publik perlu memberikan perhatian yang serius terhadap penerapan etika pelayanan publik dalam setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan secara menyeluruh (Hidayat & Rahmawati, 2021).

Temuan lain dari kajian literatur menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik juga dipengaruhi oleh sistem manajemen sekolah serta kualitas komunikasi antara pihak sekolah dan masyarakat. Sistem manajemen sekolah yang transparan, akuntabel, serta memberikan ruang partisipasi kepada masyarakat dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Sekolah yang mampu mengelola pelayanan pendidikan secara profesional serta memberikan akses informasi yang terbuka kepada masyarakat cenderung memperoleh penilaian yang lebih

baik dari masyarakat. Selain itu, komunikasi yang efektif antara pihak sekolah dan orang tua siswa juga menjadi faktor penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Komunikasi yang terbuka dan intensif dapat membantu masyarakat memahami berbagai kebijakan yang diterapkan oleh sekolah, sehingga dapat meminimalisir kesalahpahaman yang mungkin terjadi antara pihak sekolah dan masyarakat. Dengan adanya komunikasi yang baik, masyarakat akan merasa lebih dilibatkan dalam proses penyelenggaraan pendidikan sehingga dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap lembaga pendidikan serta memperkuat hubungan kerja sama antara sekolah dan masyarakat (Putri & Lestari, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah dasar. Etika pelayanan publik berkaitan dengan nilai-nilai moral, profesionalitas, serta tanggung jawab yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks pendidikan, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memiliki peran penting sebagai pelaksana pelayanan publik yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Penerapan etika pelayanan publik yang baik tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, tetapi juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan pendidikan kepada masyarakat (Zainuddin & Kurniawati, 2019).

Selain itu, hasil kajian ini juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab dalam pelayanan pendidikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Transparansi dalam pelayanan pendidikan dapat diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai berbagai kebijakan sekolah, program pendidikan, serta prosedur administrasi yang berlaku di sekolah. Akuntabilitas dalam pelayanan pendidikan dapat diwujudkan melalui pertanggungjawaban pihak sekolah terhadap setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh sekolah

dilakukan secara adil, terbuka, dan bertanggung jawab, maka masyarakat akan memiliki persepsi yang positif terhadap lembaga pendidikan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh sekolah tidak memenuhi prinsip-prinsip etika pelayanan publik, maka masyarakat cenderung memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip etika pelayanan publik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan (Sari & Rijali, 2023).

Dalam konteks kebijakan pendidikan yang terus berkembang, sekolah dasar juga dituntut untuk mampu menyesuaikan kualitas pelayanan pendidikan dengan berbagai perubahan kebijakan yang terjadi. Perkembangan kebijakan pendidikan menuntut sekolah untuk tidak hanya meningkatkan kualitas pembelajaran, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada masyarakat. Salah satu contoh kebijakan pendidikan yang saat ini sedang diterapkan adalah Kurikulum Merdeka yang menekankan pada fleksibilitas pembelajaran serta peningkatan kualitas layanan pendidikan kepada peserta didik. Implementasi kebijakan tersebut memerlukan dukungan dari sistem pelayanan pendidikan yang profesional, responsif, serta berlandaskan pada nilai-nilai etika pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan pendidikan yang beretika dan profesional, sekolah diharapkan mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pendidikan dasar (Fauzi & Qurtubi, 2023).

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah dasar juga memerlukan strategi yang tepat dalam pengelolaan pelayanan publik di lingkungan sekolah. Sekolah perlu mengembangkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, seperti peningkatan kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan melalui pelatihan dan pengembangan profesional, penguatan sistem manajemen sekolah yang transparan dan akuntabel, serta peningkatan kualitas komunikasi antara sekolah dan masyarakat. Strategi tersebut sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah dapat memenuhi standar pelayanan publik yang baik. Dengan adanya strategi yang tepat dalam pengelolaan pelayanan pendidikan, sekolah diharapkan mampu memberikan pelayanan

yang lebih profesional, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah (Nasution & Fitriani, 2024).

Secara keseluruhan, hasil kajian literatur ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik oleh sekolah dasar sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Penerapan etika pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta memperkuat hubungan antara sekolah dan masyarakat sebagai mitra dalam penyelenggaraan pendidikan. Hubungan yang harmonis antara sekolah dan masyarakat akan memberikan dampak positif terhadap keberhasilan proses pendidikan serta mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang kondusif bagi perkembangan peserta didik. Oleh karena itu, sekolah dasar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip-prinsip etika pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengembangan sistem manajemen pelayanan pendidikan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan (Wahyudi et al., 2023).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan terhadap berbagai sumber jurnal ilmiah yang relevan, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik oleh sekolah dasar merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada masyarakat. Persepsi masyarakat terbentuk melalui pengalaman langsung maupun tidak langsung ketika berinteraksi dengan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan pelayanan pendidikan. Sikap profesional, kejujuran, tanggung jawab, serta keterbukaan informasi yang ditunjukkan oleh pihak sekolah menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam membentuk penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan oleh sekolah mampu mencerminkan nilai-nilai etika pelayanan publik yang baik, maka masyarakat cenderung memberikan persepsi yang positif terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Selain itu, penerapan etika pelayanan publik di lingkungan sekolah dasar memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas hubungan antara sekolah dan

masyarakat. Sekolah sebagai lembaga pelayanan publik di bidang pendidikan tidak hanya bertugas menyelenggarakan proses pembelajaran, tetapi juga memberikan pelayanan administratif, informasi pendidikan, serta berbagai bentuk layanan lainnya kepada masyarakat. Oleh karena itu, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dituntut untuk memiliki sikap profesional serta kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan secara ramah, responsif, dan komunikatif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Hasil kajian literatur juga menunjukkan bahwa sistem manajemen sekolah yang transparan dan akuntabel turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik yang diberikan oleh sekolah dasar. Sekolah yang menerapkan prinsip transparansi dalam pengelolaan informasi pendidikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan sekolah cenderung memperoleh penilaian yang lebih baik dari masyarakat. Transparansi dalam pengelolaan program pendidikan, penggunaan anggaran, serta pelaksanaan berbagai kegiatan sekolah dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Dengan demikian, penerapan sistem manajemen sekolah yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada masyarakat.

Selain faktor manajemen sekolah, kualitas komunikasi antara pihak sekolah dan masyarakat juga menjadi aspek yang sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan publik. Komunikasi yang terbuka dan efektif dapat membantu masyarakat memahami berbagai kebijakan serta program pendidikan yang dilaksanakan oleh sekolah. Melalui komunikasi yang baik, sekolah dapat menyampaikan informasi secara jelas kepada orang tua siswa mengenai berbagai kegiatan pendidikan yang dilakukan di sekolah. Di sisi lain, masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran kepada pihak sekolah sebagai bentuk partisipasi dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Interaksi yang positif antara sekolah dan masyarakat akan menciptakan hubungan yang harmonis serta mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang kondusif.

Dalam konteks perkembangan kebijakan pendidikan yang terus mengalami perubahan, sekolah dasar juga dituntut untuk mampu menyesuaikan kualitas pelayanan

pendidikan dengan berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Perubahan kebijakan pendidikan, perkembangan teknologi informasi, serta meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas pendidikan menuntut sekolah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, penerapan etika pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepentingan masyarakat menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan responsif akan lebih mudah memperoleh kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil kajian literatur ini menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan publik yang baik di sekolah dasar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, sekolah perlu terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, penguatan sistem manajemen sekolah, serta peningkatan kualitas komunikasi dengan masyarakat. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan sekolah dasar mampu memberikan pelayanan pendidikan yang lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta partisipasi masyarakat dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta kontribusi dalam proses penyusunan artikel ilmiah yang berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Etika Pelayanan Publik oleh Sekolah Dasar.” Penyusunan artikel ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan, referensi, dan arahan selama proses penulisan dan penyelesaian penelitian berbasis studi literatur ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada para dosen pembimbing serta dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan arahan, bimbingan akademik, serta

motivasi selama proses penyusunan artikel ilmiah ini. Bimbingan dan masukan yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami konsep penelitian, pengembangan kerangka penulisan ilmiah, serta proses analisis literatur yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai peneliti dan penulis jurnal ilmiah yang karya-karyanya dijadikan sebagai sumber referensi dalam penelitian ini sehingga dapat memperkaya kajian teori serta memperkuat analisis yang disajikan dalam artikel ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada institusi atau lembaga pendidikan tempat penulis berafiliasi yang telah memberikan kesempatan serta dukungan dalam proses pengembangan kemampuan akademik dan penelitian ilmiah. Dukungan tersebut menjadi motivasi bagi penulis untuk terus meningkatkan kualitas penulisan ilmiah serta berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pendidikan dasar dan pelayanan publik di lingkungan sekolah.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa artikel ilmiah ini masih memiliki keterbatasan dan memerlukan penyempurnaan lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan dan pengembangan penelitian selanjutnya. Penulis berharap artikel ini dapat memberikan kontribusi akademik serta menjadi salah satu referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan etika pelayanan publik dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah dasar.

DAFTAR REFERENSI

- Fauzi, A., & Qurtubi, A. (2023). Adaptasi kebijakan kurikulum merdeka di sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 4600–4605. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/14172>
- Hidayat, T., & Rahmawati, S. (2021). Kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan masyarakat pada lembaga pendidikan dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar Indonesia*, 6(2), 88–97. <https://journal.stkipsingkawang.ac.id/index.php/JPDI/article>
- Nugroho, R., & Widodo, J. (2020). Etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 45–56. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JIAN>
- Pratama, A., Naipospos, Y. A., Syafira, N., Yunida, N., Putri, H., Syahnin, W. N., & Gultom, H. J. R. (2024). Pendidikan Pancasila dan kewarganegaraan di sekolah dasar: Tinjauan literatur tentang peran, tantangan, dan strategi pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Konseling (JPDSK)*, 2(1), 55–63. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jpdk/article/view/2430>

- Putri, N., & Lestari, M. (2022). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(1), 33–41. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jmp>
- Saputri, E., & Tukiman. (2024). Penerapan etika pelayanan publik terkait administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Surabaya. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 11(1), 25–36. <https://journal.umy.ac.id/index.php/gpp>
- Sari, H., & Rijali, S. (2023). Pengaruh etika pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 101–112. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAKP>
- Wahyudi, H., Zainal, Z., & Rapika, R. (2023). Etika birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 67–78. <https://journal.unila.ac.id/index.php/jip>
- Yuliana, R., & Prasetyo, A. (2020). Kualitas pelayanan pendidikan dasar dan persepsi masyarakat. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 23–34. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jmp>
- Zainuddin, M., & Kurniawati, E. (2019). Prinsip etika pelayanan publik dalam administrasi pemerintahan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 90–99. <https://journal.unpad.ac.id>
- Nasution, R., & Fitriani, L. (2024). Strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar di era kurikulum merdeka. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Konseling (JPDSK)*, 2(2), 120–129. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jpdsk>