



Etika Pelayanan dalam Pendidikan Islam: Membangun Budaya Pelayanan Berbasis Nilai-Nilai Islami

Melly Ersanda^{1*}, Amalia Rahmah², Rasti Pramudita³

¹Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Jalan G.Obos komplek Islamic Centre, Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah, Negara Indonesia, Kode Pos 73111.

²Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Jalan G.Obos komplek Islamic Centre, Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah, Negara Indonesia, Kode Pos 73111.

*Penulis Korespondensi: mellyersanda@gmail.com

Abstract. *Service is a crucial aspect of education. From an Islamic perspective, service is not only oriented towards customer satisfaction but also an integral part of worship and the implementation of noble moral values. This article discusses the concept of service ethics in Islamic education, the Islamic values that underlie it, and the importance of building a service culture oriented towards professionalism, honesty, responsibility, and mutual respect. By implementing good service ethics, Islamic educational institutions are expected to improve the quality of their services and foster a harmonious and character-based educational environment.*

Keywords: *Service Ethics, Islamic Education, Service Culture, Islamic Values*

Abstrak. Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Dalam perspektif Islam, pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi bagian dari ibadah dan implementasi nilai-nilai akhlak mulia. Artikel ini membahas konsep etika pelayanan dalam pendidikan Islam, nilai-nilai Islami yang menjadi landasannya, serta pentingnya membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada profesionalisme, kejujuran, tanggung jawab, dan sikap saling menghormati. Dengan penerapan etika pelayanan yang baik, lembaga pendidikan Islam diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan serta membentuk lingkungan pendidikan yang harmonis dan berkarakter.

Kata kunci: Etika Pelayanan, Pendidikan Islam, Budaya Pelayanan, Nilai-Nilai Islami

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan Islam merupakan suatu sistem pendidikan yang tidak hanya berorientasi pada pengembangan kemampuan intelektual peserta didik, tetapi juga menekankan pembentukan karakter, akhlak, dan nilai-nilai spiritual yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah. Tujuan utama pendidikan Islam adalah membentuk manusia yang beriman, bertakwa, berilmu, serta mampu mengimplementasikan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari (Khairah.M, 2025). Dalam mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan proses pendidikan. Pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, dan etika seluruh warga lembaga pendidikan dalam memberikan layanan kepada peserta didik, orang tua, serta masyarakat.(Yarnita, 2025)

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, lembaga pendidikan Islam dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin ketat menyebabkan masyarakat semakin selektif dalam memilih institusi pendidikan bagi putra-putrinya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga pendidikan (Sri et al., n.d.). Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, meningkatkan citra lembaga, serta memperkuat hubungan antara sekolah dengan masyarakat.

Dalam perspektif manajemen modern, pelayanan dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Namun, dalam perspektif Islam, pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan semata, melainkan juga merupakan bagian dari ibadah dan bentuk tanggung jawab moral kepada Allah Swt. Setiap aktivitas pelayanan harus dilakukan dengan penuh keikhlasan, kejujuran, tanggung jawab, dan semangat untuk memberikan manfaat kepada sesama. Dengan demikian, pelayanan dalam pendidikan Islam memiliki dimensi yang lebih luas karena tidak hanya berorientasi pada aspek duniawi, tetapi juga aspek ukhrawi.

Islam mengajarkan pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada orang lain. Prinsip tersebut sejalan dengan konsep *ihsan*, yaitu melakukan pekerjaan secara optimal dan penuh kesungguhan. Nilai-nilai seperti amanah, keadilan, kejujuran, kasih sayang, dan tanggung jawab merupakan landasan utama dalam membangun etika pelayanan Islami. Etika dalam pendidikan Islam memiliki peran penting karena menjadi pedoman bagi pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pembentukan etika pendidikan Islam pada dasarnya berakar pada nilai tauhid yang menjadi fondasi utama dalam membentuk perilaku manusia. Tauhid tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tetapi juga mengatur hubungan manusia dengan sesama dalam kehidupan sosial. (Bilfaqih, 2018)

Keberadaan etika dalam pendidikan Islam sangat penting karena pendidikan pada hakikatnya merupakan proses pembinaan manusia secara menyeluruh. Seorang pendidik tidak hanya bertugas mentransfer ilmu pengetahuan, tetapi juga menjadi teladan dalam sikap dan perilaku. Demikian pula tenaga kependidikan yang bertanggung jawab dalam bidang administrasi dan pelayanan harus mampu menunjukkan perilaku yang mencerminkan nilai-nilai Islam. Pemikiran para ulama pendidikan Islam, seperti Ibnu Sahnun dan KH. Hasyim Asy'ari, menekankan bahwa pendidik harus memiliki akhlak yang baik, berlaku adil terhadap peserta didik, serta melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. (Darsyah & Septemiarti, n.d.)

Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan di lembaga pendidikan. Beberapa masalah yang sering ditemukan antara lain kurangnya sikap ramah dalam melayani, keterlambatan pelayanan administrasi, rendahnya profesionalisme sumber daya manusia, serta kurang optimalnya komunikasi

antara sekolah dengan peserta didik maupun orang tua. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap lembaga pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan suatu budaya pelayanan yang tidak hanya mengutamakan efisiensi dan profesionalisme, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai moral dan spiritual.

Budaya pelayanan merupakan seperangkat nilai, kebiasaan, dan perilaku yang diterapkan secara konsisten dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan. Dalam lembaga pendidikan Islam, budaya pelayanan harus dibangun berdasarkan nilai-nilai Islami yang mencerminkan akhlakul karimah. Nilai-nilai tersebut meliputi keikhlasan (*ikhlas*), kejujuran (*shiddiq*), tanggung jawab (*amanah*), profesionalisme (*itqan*), serta sikap adil terhadap seluruh peserta didik. Penerapan nilai-nilai tersebut akan menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis dan mendukung tercapainya tujuan pendidikan Islam.

Penelitian mengenai etika dalam pengelolaan pendidikan Islam menunjukkan bahwa prinsip-prinsip seperti tauhid, keadilan, akuntabilitas, integritas, tanggung jawab, dan orientasi pada kepentingan publik merupakan bagian penting dalam tata kelola lembaga pendidikan Islam. Penerapan prinsip-prinsip tersebut dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas, bermoral, dan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. (Isri, 2023)

Selain itu, integrasi nilai-nilai Islam dalam praktik administrasi pendidikan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Integrasi tersebut dapat dilakukan melalui pembentukan karakter, peningkatan kompetensi tenaga pendidik, serta pengembangan budaya organisasi yang berorientasi pada nilai-nilai keislaman. Dengan adanya integrasi tersebut, proses pendidikan tidak hanya menghasilkan peserta didik yang cerdas secara intelektual, tetapi juga memiliki karakter yang baik dan bertanggung jawab.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Konsep Etika Pelayanan

Secara etimologis, etika berasal dari bahasa Yunani *ethos* yang berarti kebiasaan, watak, atau karakter. Etika merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip yang dijadikan pedoman dalam menentukan baik atau buruknya perilaku manusia. Dalam konteks pelayanan, etika pelayanan dapat diartikan sebagai tata nilai yang mengatur sikap dan perilaku seseorang dalam memberikan pelayanan kepada pihak lain agar tercipta hubungan yang baik, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Menurut Kasmir (2017), pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau pengguna

jasa. Pelayanan yang baik ditandai dengan adanya keramahan, ketepatan, tanggung jawab, kejujuran, serta kemampuan memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Dalam lembaga pendidikan, pelayanan tidak hanya terbatas pada layanan administrasi, tetapi juga mencakup interaksi antara pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Oleh karena itu, etika pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan membangun citra positif lembaga.

Indikator Etika Pelayanan

1. Kesopanan dan keramahan.
2. Kejujuran dalam memberikan informasi.
3. Tanggung jawab terhadap tugas.
4. Profesionalisme dalam bekerja.
5. Ketepatan dan kecepatan pelayanan.
6. Kemampuan berkomunikasi secara efektif.

B. Nilai-Nilai Islami dalam Budaya Pelayanan Pendidikan

Budaya pelayanan merupakan sekumpulan nilai dan kebiasaan yang diterapkan secara terus-menerus dalam organisasi sehingga membentuk karakter pelayanan yang khas. Dalam lembaga pendidikan Islam, budaya pelayanan harus berlandaskan nilai-nilai Islam.

1. Keikhlasan (*Ikhlas*)

Keikhlasan menjadi landasan utama dalam memberikan pelayanan. Setiap pekerjaan dilakukan sebagai bentuk ibadah dan pengabdian kepada Allah Swt.

2. Amanah

Amanah berarti dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Sikap amanah sangat penting bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjalankan kewajibannya.

3. Kejujuran (*Shiddiq*)

Kejujuran menjadi dasar dalam memberikan informasi, mengambil keputusan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

4. Profesionalisme (*Itqan*)

Profesionalisme mencerminkan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan berkualitas.

5. Keadilan

Setiap peserta didik memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan pendidikan tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun budaya.

6. Kasih Sayang (*Rahmah*)

Pelayanan dalam pendidikan Islam harus dilandasi sikap kasih sayang, kepedulian, dan penghormatan terhadap sesama.

C. Budaya Pelayanan dalam Lembaga Pendidikan Islam

Budaya pelayanan dalam lembaga pendidikan Islam merupakan pola perilaku yang diterapkan secara berkesinambungan oleh seluruh warga sekolah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat berdasarkan nilai-nilai Islam.

Menurut Schein (2010), budaya organisasi adalah pola asumsi dasar yang diciptakan dan dikembangkan oleh suatu kelompok untuk mengatasi permasalahan internal maupun eksternal sehingga menjadi pedoman bagi anggota organisasi. Penerapan budaya pelayanan di lembaga pendidikan Islam dapat dilakukan melalui:

1. Keteladanan pimpinan dan guru.
2. Pembiasaan nilai-nilai Islami dalam aktivitas sehari-hari.
3. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia.
4. Penerapan komunikasi yang efektif.
5. Evaluasi kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Budaya pelayanan yang baik akan menghasilkan lingkungan pendidikan yang nyaman, meningkatkan kepuasan peserta didik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan Islam.

3. METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*). Data diperoleh dari berbagai sumber berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, serta literatur yang berkaitan dengan etika pelayanan dan pendidikan Islam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengkaji dan menginterpretasikan berbagai teori yang relevan untuk memperoleh kesimpulan mengenai etika pelayanan dalam pendidikan Islam.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep Etika Pelayanan Dalam Pendidikan Islam

Etika pelayanan dalam pendidikan Islam merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang bersumber dari ajaran Al-Qur'an dan Sunnah yang mengatur tata cara memberikan layanan terbaik kepada seluruh pemangku kepentingan pendidikan. Konsep ini tidak sekadar menyangkut aspek teknis dan prosedural pelayanan, tetapi lebih jauh menyentuh dimensi spiritual dan akhlak seorang pendidik maupun tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya. Dalam pandangan Islam, setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada sesama manusia pada hakikatnya merupakan wujud ibadah kepada Allah Swt. dan implementasi dari nilai-nilai akhlakul karimah yang diajarkan oleh Rasulullah Saw (Dalimunthe & Pohan, 2023).

Konsep etika pelayanan dalam pendidikan Islam secara fundamental berakar pada prinsip tauhid, yaitu keyakinan bahwa segala sesuatu yang dilakukan manusia harus senantiasa diorientasikan kepada Allah Swt. Prinsip tauhid ini menjadi fondasi utama yang membentuk perilaku pelayanan seorang Muslim, sehingga pelayanan yang diberikan bukan semata-mata karena tuntutan profesi, melainkan karena kesadaran spiritual yang mendalam. Sebagaimana dinyatakan oleh Bilfaqih (2018), tauhid tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tetapi juga mengatur hubungan manusia dengan sesama dalam kehidupan sosial, termasuk dalam konteks pelayanan pendidikan. Dengan demikian, etika pelayanan Islami memiliki dimensi transendental yang membedakannya secara esensial dari konsep pelayanan dalam perspektif manajemen konvensional.

Dalam perspektif Islam, konsep *ihsan* menjadi landasan penting dalam etika pelayanan. Ihsan secara harfiah berarti berbuat baik secara optimal, yaitu melakukan setiap pekerjaan dengan kesadaran bahwa Allah Swt melihat segala tindakan yang dilakukan. Dalam konteks pendidikan Islam, ihsan tercermin dalam sikap pendidik dan tenaga kependidikan yang tidak hanya memenuhi standar minimal pelayanan, tetapi selalu berupaya memberikan yang terbaik kepada peserta didik, orang tua, dan seluruh warga lembaga pendidikan. Penerapan nilai ihsan mendorong tenaga kependidikan untuk bekerja secara profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada mutu layanan. Integrasi nilai-nilai Islam dalam manajemen pendidikan juga menunjukkan bahwa prinsip ihsan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan budaya kerja di lembaga pendidikan (Saihu & Balgis, 2021).

Lebih lanjut, etika pelayanan dalam pendidikan Islam memiliki karakteristik yang membedakannya dari etika pelayanan pada umumnya. Pertama, etika pelayanan Islami bersifat *teosentris*, yaitu menempatkan Allah sebagai orientasi utama dalam setiap tindakan pelayanan. Kedua, etika pelayanan Islami bersifat holistik, mencakup aspek fisik, mental, sosial, dan spiritual sekaligus. Ketiga, etika pelayanan Islami memiliki landasan normatif yang kuat dari Al-Qur'an dan Hadis sehingga bersifat permanen dan universal. Keempat, pelayanan dalam Islam merupakan bentuk tanggung jawab moral yang akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah Swt. Keempat karakteristik ini menjadikan etika pelayanan Islami sebagai sistem nilai yang komprehensif dan memiliki kekuatan moral yang jauh lebih kokoh dibandingkan standar pelayanan yang semata-mata didasarkan pada aspek manajerial dan kepuasan pelanggan (Dahyani, 2024).

Penelitian mengenai etika dalam pengelolaan pendidikan Islam menunjukkan bahwa prinsip-prinsip seperti tauhid, keadilan, akuntabilitas, integritas, tanggung jawab, dan orientasi pada kepentingan publik merupakan bagian penting dalam tata kelola lembaga pendidikan Islam yang berkualitas (Isri, 2023). Dalam praktiknya, konsep etika pelayanan Islami diwujudkan melalui sistem manajemen yang mengintegrasikan nilai-nilai spiritual ke dalam seluruh

aspek operasional lembaga pendidikan, mulai dari perekrutan tenaga pendidik, perencanaan program, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, hingga evaluasi dan pelaporan. Dengan demikian, lembaga pendidikan Islam yang berhasil mengimplementasikan etika pelayanan secara konsisten akan mampu membentuk lingkungan pendidikan yang tidak hanya unggul secara akademis, tetapi juga kaya akan nilai-nilai moral dan spiritual (Isri, 2023).

B. Nilai-Nilai Islami Dalam Pelayanan Pendidikan

Islam sebagai agama yang sempurna telah menetapkan nilai-nilai fundamental yang menjadi pedoman dalam setiap aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal pelayanan pendidikan. Nilai-nilai tersebut tidak bersifat parsial atau situasional, melainkan merupakan sistem nilai yang utuh dan saling berkaitan satu sama lain. Dalam konteks pelayanan pendidikan Islam, terdapat sejumlah nilai-nilai inti yang harus dipedomani dan diimplementasikan oleh seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pendidikan. Kajian yang dilakukan oleh Yuliyana & Hendrawati, (2025) menegaskan bahwa integrasi nilai-nilai Islam dalam praktik manajemen dan administrasi pendidikan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas dan akseptabilitas lembaga pendidikan Islam di tengah masyarakat.

Nilai pertama yang menjadi pilar utama pelayanan Islami adalah keikhlasan (ikhlas). Ikhlas bermakna melakukan setiap aktivitas semata-mata karena Allah Swt., tanpa mengharapkan pujian, imbalan materi, atau pengakuan dari manusia. Dalam konteks pelayanan pendidikan, ikhlas tercermin dalam kesediaan seorang pendidik atau tenaga kependidikan untuk memberikan pelayanan terbaik meskipun tidak ada yang menyaksikan atau menghargai. Nilai ikhlas ini memiliki pengaruh besar terhadap motivasi dan kualitas pelayanan, karena mendorong individu untuk bekerja secara profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kemaslahatan peserta didik. Penerapan nilai-nilai Islam dalam budaya kerja dan pelayanan pendidikan terbukti mendukung terciptanya layanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan pendidikan (Makmur et al., 2025)

Nilai kedua adalah amanah, yaitu sifat dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan. Amanah merupakan salah satu sifat utama yang ditekankan dalam Al-Qur'an dan diteladankan oleh Rasulullah Saw. Dalam konteks pelayanan pendidikan, amanah berarti bahwa setiap pengelola lembaga pendidikan, pendidik, dan tenaga kependidikan bertanggung jawab penuh atas tugas yang diembannya serta mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat, orang tua, dan peserta didik. Nilai amanah menuntut konsistensi antara ucapan dan tindakan serta komitmen untuk melaksanakan tugas secara profesional. Penerapan prinsip amanah dalam pengelolaan sumber daya manusia di lembaga pendidikan Islam dapat meningkatkan etos kerja, profesionalisme, dan tanggung jawab tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan (Salsabila & Sesmiarni, 2025).

Nilai ketiga adalah kejujuran (*shiddiq*). Islam menempatkan kejujuran sebagai salah satu nilai moral tertinggi yang menjadi ciri khas orang-orang beriman. Dalam pelayanan pendidikan, kejujuran berarti memberikan informasi yang benar dan akurat kepada peserta didik dan orang tua, tidak melebih-lebihkan atau menyembunyikan fakta demi kepentingan sesaat, serta bersikap transparan dalam pengelolaan sumber daya lembaga. Nilai kejujuran juga tercermin dalam penilaian dan evaluasi akademis yang objektif tanpa diskriminasi. Pendekatan Islam dalam etika pendidikan yang menekankan nilai kejujuran ini terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam pembentukan kepribadian Islami yang kokoh pada seluruh warga lembaga pendidikan (Salsabila & Sesmiarni, 2025).

Nilai keempat adalah profesionalisme (*itqan*). Rasulullah Saw. bersabda bahwa Allah menyukai apabila seseorang melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang paling baik dan sempurna (H.R. Baihaqi). Konsep *itqan* ini mengajarkan bahwa profesionalisme dalam Islam bukan sekadar tuntutan pasar atau persaingan, melainkan merupakan kewajiban moral dan spiritual. Dalam pelayanan pendidikan, *itqan* diwujudkan melalui peningkatan kompetensi yang berkelanjutan, penguasaan teknologi terkini, pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta kemampuan berinovasi dalam menghadapi perubahan.

Nilai itqan ini memberikan landasan teologis yang kuat bagi upaya peningkatan mutu pendidikan Islam secara berkesinambungan (Yuliyana & Hendrawati, 2025)

Nilai kelima adalah keadilan. Islam sangat menekankan keadilan sebagai prinsip yang tidak dapat ditawar dalam setiap aspek kehidupan sosial, termasuk dalam pelayanan pendidikan. Keadilan dalam pelayanan pendidikan berarti memberikan hak yang sama bagi setiap peserta didik untuk memperoleh layanan pendidikan berkualitas tanpa memandang latar belakang ekonomi, sosial, maupun budaya. Keadilan juga mencakup distribusi sumber daya yang merata, penerapan aturan yang konsisten, serta perlakuan yang setara dalam proses evaluasi dan penilaian. Penerapan nilai keadilan dalam pengelolaan lembaga pendidikan Islam berperan penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan seluruh pemangku kepentingan (Salsabila & Sesmiarni, 2025)

Nilai keenam adalah kasih sayang (rahmah). Islam menempatkan kasih sayang sebagai salah satu nilai yang paling fundamental, sebagaimana Allah Swt. memperkenalkan diri-Nya sebagai Ar-Rahman dan Ar-Rahim. Dalam konteks pelayanan pendidikan, kasih sayang diwujudkan melalui sikap ramah, empati, kepedulian, dan kesediaan membantu peserta didik, pendidik, maupun masyarakat yang membutuhkan layanan. Tenaga kependidikan yang mengedepankan nilai rahmah akan memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran, menghargai setiap individu, serta berusaha memahami kebutuhan pengguna layanan. Nilai rahmah menjadikan pelayanan pendidikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga pada terciptanya hubungan yang harmonis dan manusiawi. Dengan mengintegrasikan nilai kasih sayang dalam pelayanan, tenaga kependidikan dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus menciptakan lingkungan pendidikan yang nyaman dan kondusif (Lestari & Mirza, 2026).

C. Membangun Budaya Pelayanan Berbasis Nilai-Nilai Islam

Membangun budaya pelayanan berbasis nilai-nilai Islam merupakan langkah strategis dalam mewujudkan lembaga pendidikan Islam yang unggul, profesional, dan berkarakter. Budaya pelayanan tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses pembiasaan yang dilakukan secara konsisten oleh seluruh unsur lembaga pendidikan. Dalam perspektif Islam, budaya pelayanan harus berlandaskan nilai-nilai yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah sehingga setiap aktivitas pelayanan tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pengguna layanan, tetapi juga menjadi sarana memperoleh ridha Allah Swt (Ricka Handayani, 2023). Oleh karena itu, pengembangan budaya pelayanan Islami harus dilakukan secara sistematis melalui integrasi nilai-nilai keislaman ke dalam seluruh aspek pengelolaan lembaga pendidikan.

Budaya pelayanan Islami dimulai dari pembentukan visi dan misi lembaga yang menempatkan nilai-nilai Islam sebagai landasan utama dalam penyelenggaraan pendidikan. Visi dan misi tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam kebijakan, program kerja, standar operasional prosedur, serta perilaku seluruh warga sekolah. Ketika nilai-nilai Islam menjadi bagian dari budaya organisasi, maka setiap individu akan memiliki kesadaran bahwa pelayanan yang diberikan merupakan amanah yang harus dilaksanakan secara profesional dan bertanggung jawab. Budaya organisasi yang kuat terbentuk melalui nilai-nilai yang diyakini bersama dan diterapkan secara konsisten dalam kehidupan organisasi (Kamariah, 2025). Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, nilai-nilai seperti ikhlas, amanah, shiddiq, itqan, adil, dan rahmah menjadi fondasi utama dalam membangun budaya pelayanan yang berkualitas.

Salah satu faktor penting dalam membangun budaya pelayanan Islami adalah keteladanan pimpinan. Kepala sekolah, pengelola lembaga, maupun pimpinan yayasan memiliki peran strategis sebagai role model bagi seluruh warga sekolah (Yuris & others, 2024). Keteladanan dapat diwujudkan melalui sikap disiplin, tanggung jawab, keterbukaan, kejujuran, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peserta didik dan masyarakat. Ketika pimpinan mampu menunjukkan perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai Islam,

maka nilai tersebut akan lebih mudah diteladani oleh guru dan tenaga kependidikan. Sebaliknya, budaya pelayanan yang baik akan sulit berkembang apabila pimpinan tidak memberikan contoh yang nyata dalam pelaksanaannya.

Selain keteladanan pimpinan, pembiasaan nilai-nilai Islami dalam aktivitas sehari-hari juga menjadi langkah penting dalam membangun budaya pelayanan. Pembiasaan dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti penerapan budaya salam, senyum, dan sapa, pelaksanaan doa sebelum bekerja, pembinaan akhlak secara berkala, serta penguatan nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab dalam setiap tugas. Aktivitas tersebut tidak hanya berfungsi sebagai simbol keagamaan, tetapi juga menjadi sarana internalisasi nilai-nilai Islam ke dalam perilaku pelayanan sehari-hari (Alam, 2016). Pembiasaan yang dilakukan secara terus-menerus akan membentuk karakter individu sehingga nilai-nilai pelayanan Islami menjadi bagian dari kepribadian mereka.

Pengembangan kompetensi sumber daya manusia juga menjadi unsur penting dalam pembentukan budaya pelayanan Islami. Guru dan tenaga kependidikan perlu mendapatkan pelatihan yang tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga penguatan karakter dan etika profesi berbasis nilai-nilai Islam (Choliq et al., 2025). Kompetensi yang baik akan membantu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan secara efektif, efisien, dan profesional. Di sisi lain, penguatan aspek spiritual dan moral akan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap berlandaskan prinsip-prinsip keislaman. Dengan demikian, peningkatan kompetensi harus mencakup keseimbangan antara aspek hard skills dan soft skills agar tercipta pelayanan yang berkualitas dan berakhlak.

Komunikasi yang efektif juga menjadi elemen penting dalam budaya pelayanan berbasis nilai-nilai Islam. Islam mengajarkan pentingnya berkata baik, sopan, dan santun dalam berinteraksi dengan sesama. Dalam lingkungan pendidikan, komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis antara guru, tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Pelayanan yang didukung oleh komunikasi yang ramah, jelas, dan penuh empati dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan sekaligus memperkuat citra

positif lembaga pendidikan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik sering kali menjadi sumber munculnya konflik dan ketidakpuasan dalam pelayanan Pendidikan (Alwajir, 2018).

Selain itu, budaya pelayanan Islami perlu diperkuat melalui sistem evaluasi dan pengawasan yang berkelanjutan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana nilai-nilai pelayanan telah diterapkan dalam praktik sehari-hari serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan peserta didik dan orang tua, penilaian kinerja tenaga kependidikan, maupun forum musyawarah yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dalam Islam, evaluasi atau muhasabah merupakan bagian penting dari upaya meningkatkan kualitas diri dan organisasi agar senantiasa berada pada jalan yang benar.

Budaya pelayanan berbasis nilai-nilai Islam pada akhirnya akan menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif, harmonis, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama. Peserta didik akan merasa dihargai dan memperoleh pelayanan yang mendukung perkembangan akademik maupun karakter mereka (Purnomo et al., 2025). Orang tua akan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga pendidikan karena merasakan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Sementara itu, guru dan tenaga kependidikan akan bekerja dengan penuh kesadaran bahwa tugas yang mereka laksanakan merupakan amanah sekaligus bentuk ibadah kepada Allah Swt. Dengan demikian, budaya pelayanan Islami tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan, tetapi juga menjadi sarana pembentukan karakter dan penguatan identitas lembaga pendidikan Islam di tengah perkembangan masyarakat modern.

D. Dampak Penerapan Etika

Penerapan etika pelayanan dalam pendidikan Islam memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan, baik dari aspek akademik, sosial, maupun spiritual (Khikmiah & Fitriatin, 2025). Etika pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai Islam mampu menciptakan lingkungan

pendidikan yang kondusif, harmonis, dan berorientasi pada pembentukan karakter. Ketika seluruh unsur lembaga pendidikan, mulai dari pimpinan, pendidik, hingga tenaga kependidikan, menerapkan prinsip-prinsip pelayanan Islami secara konsisten, maka proses pendidikan dapat berlangsung secara lebih efektif dan memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

Salah satu dampak utama penerapan etika pelayanan adalah meningkatnya kualitas layanan pendidikan. Nilai-nilai seperti profesionalisme (itqan), amanah, dan tanggung jawab mendorong tenaga pendidik serta tenaga kependidikan untuk melaksanakan tugas secara maksimal. Pelayanan administrasi menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat, sedangkan proses pembelajaran dapat berlangsung secara lebih terencana dan berkualitas. Pelayanan yang baik akan membantu memenuhi kebutuhan peserta didik dan orang tua sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan lebih efektif. Dalam konteks manajemen pendidikan Islam, kualitas pelayanan yang tinggi merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga dalam menjalankan fungsi pendidikan dan pembinaan masyarakat.

Selain meningkatkan kualitas layanan, penerapan etika pelayanan juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua. Sikap ramah, santun, jujur, dan penuh empati yang ditunjukkan oleh tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan pendidikan. Peserta didik akan merasa dihargai, diperhatikan, dan mendapatkan perlakuan yang adil, sementara orang tua akan memiliki keyakinan bahwa lembaga pendidikan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi putra-putri mereka. Kepuasan tersebut pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam.

Dampak berikutnya adalah terciptanya lingkungan pendidikan yang harmonis dan kondusif. Etika pelayanan Islami mengajarkan pentingnya sikap saling menghormati, bekerja sama, dan menjaga hubungan yang baik antarindividu. Nilai kasih sayang (rahmah), keadilan, dan toleransi yang diterapkan dalam kehidupan sekolah mampu menciptakan suasana yang nyaman bagi seluruh warga pendidikan. Hubungan yang harmonis antara guru, peserta

didik, tenaga kependidikan, dan orang tua akan meminimalkan terjadinya konflik serta memperkuat semangat kebersamaan dalam mencapai tujuan pendidikan. Lingkungan yang kondusif tersebut sangat penting dalam mendukung perkembangan akademik maupun karakter peserta didik.

Penerapan etika pelayanan juga berkontribusi terhadap pembentukan karakter peserta didik. Dalam pendidikan Islam, proses pendidikan tidak hanya berfokus pada transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga pada pembinaan akhlak dan kepribadian. Ketika peserta didik melihat teladan yang baik dari guru dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan, mereka akan belajar tentang pentingnya kejujuran, tanggung jawab, disiplin, dan kepedulian terhadap sesama. Keteladanan tersebut menjadi sarana pendidikan karakter yang efektif karena peserta didik memperoleh pengalaman langsung mengenai penerapan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, etika pelayanan berfungsi sebagai media pembentukan generasi yang berakhlakul karimah.

Di sisi lain, penerapan etika pelayanan dapat meningkatkan citra dan reputasi lembaga pendidikan Islam di masyarakat. Lembaga yang dikenal memiliki pelayanan yang baik, ramah, profesional, dan berlandaskan nilai-nilai Islam akan memperoleh kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat. Reputasi yang positif dapat menjadi daya tarik bagi calon peserta didik dan orang tua dalam memilih lembaga pendidikan. Dalam era persaingan pendidikan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberlangsungan dan perkembangan suatu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, etika pelayanan tidak hanya berdampak pada aspek internal lembaga, tetapi juga berpengaruh terhadap posisi dan eksistensi lembaga di tengah masyarakat.

Lebih jauh lagi, penerapan etika pelayanan Islami memiliki dampak spiritual bagi seluruh warga lembaga pendidikan. Pelayanan yang dilakukan dengan niat ikhlas dan kesadaran bahwa pekerjaan merupakan amanah dari Allah Swt. akan memberikan nilai ibadah bagi pelakunya. Kesadaran spiritual tersebut mendorong tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab serta menghindari perilaku yang bertentangan dengan ajaran Islam. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya menjadi aktivitas profesional,

tetapi juga sarana mendekatkan diri kepada Allah Swt. dan memperoleh keberkahan dalam kehidupan.

Secara keseluruhan, penerapan etika pelayanan dalam pendidikan Islam memberikan dampak yang luas dan positif terhadap peningkatan mutu pendidikan. Dampak tersebut meliputi meningkatnya kualitas layanan, kepuasan pengguna layanan, terciptanya lingkungan pendidikan yang harmonis, terbentuknya karakter peserta didik yang baik, meningkatnya citra lembaga pendidikan, serta tumbuhnya kesadaran spiritual seluruh warga sekolah. Oleh karena itu, penerapan etika pelayanan berbasis nilai-nilai Islam perlu menjadi komitmen bersama dalam setiap lembaga pendidikan Islam agar tujuan pendidikan yang holistik dan berorientasi pada pembentukan insan kamil dapat terwujud secara optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian kepustakaan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan dalam pendidikan Islam merupakan landasan penting dalam penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas dan berkarakter. Etika pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat, tetapi juga menjadi wujud pengamalan nilai-nilai Islam dalam kehidupan kelembagaan. Nilai-nilai seperti ikhlas, amanah, shiddiq, itqan, keadilan, dan rahmah menjadi dasar dalam membangun budaya pelayanan yang profesional, humanis, dan berorientasi pada kemaslahatan. Penerapan etika pelayanan berbasis nilai-nilai Islam terbukti mampu mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan, memperkuat kepercayaan masyarakat, menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis, serta berkontribusi terhadap pembentukan karakter peserta didik dan seluruh warga sekolah. Oleh karena itu, keberhasilan lembaga pendidikan Islam tidak hanya ditentukan oleh kualitas akademik, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam mengimplementasikan etika pelayanan yang sesuai dengan ajaran Islam.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, lembaga pendidikan Islam perlu memperkuat implementasi etika pelayanan melalui pembinaan budaya organisasi yang berlandaskan nilai-nilai Islam, peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga

kependidikan, serta penguatan keteladanan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan metode studi kepustakaan sehingga temuan yang diperoleh masih bersifat teoritis dan belum menggambarkan kondisi empiris pada lembaga pendidikan tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi lapangan pada berbagai lembaga pendidikan Islam guna mengkaji secara lebih mendalam implementasi etika pelayanan, faktor pendukung dan penghambatnya, serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna pendidikan. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh di masa mendatang dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan aplikatif bagi pengembangan budaya pelayanan berbasis nilai-nilai Islami.

DAFTAR REFERENSI

- Alam, L. (2016). Internalisasi nilai-nilai pendidikan islam dalam perguruan tinggi umum melalui lembaga dakwah kampus. *Istawa: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 101–119.
- Alwajir, D. Q. (2018). *Manajemen konflik: Suatu pendekatan psikologi, komunikasi, dan pendidikan*. Deepublish.
- Bilfaqih, Z. A. (2018). *TAUHID SEBAGAI BASIS PEMBENTUK ETIKA PENDIDIKAN ISLAM YANG BERWAWASAN PERADABAN*. 08.
- Cholih, M., Zilmi, Z., Aizaroh, N. Q., & Ainiyya, D. (2025). Profil profesional pendidik: kajian terhadap kompetensi dan etika keguruan. *PIJAR: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(3), 282–295.
- Dahyani, M. (2024). Etika pendidik dalam perspektif islam. *Analysis Journal of Education*, 2(2), 354–361.
- Dalimunthe, D. S., & Pohan, I. (2023). Transformasi Pendidikan Agama Islam: Memperkuat Nilai-nilai Spiritual, Etika, dan Pemahaman Keislaman dalam Konteks Modern. *Al-Murabbi: Jurnal Pendidikan Islam*, 1.
- Darsyah, S., & Septemiarti, I. (n.d.). *Etika dan Tanggung Jawab Pendidik dalam Pendidikan Islam (Telaah Pemikiran Pendidikan Ibn Sahnun dalam Kitab Âdâb Al- Mu ‘ allimîn)*. 4(3), 1128–1134.
- Isri, S. (2023). Saifullah Isri. *Jurnal MUDARRISUNA: Media Kajian Pendidikan Agama Islam*, 13(4), 491–508.
- Kamariah, S. (2025). Membangun budaya organisasi dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan nasional. *Jurnal Pelita Pendidikan, Hukum, Ekonomi Dan Teknologi*, 1(2), 123–137.
- Khairah.M, E. a. (2025). *STUDIA RELIGIA, Jurnal Pemikiran dan Pendidikan Islam*, Volume 9 Nomor 2, Desember 2025. 9(2), 398–411.

- Khikmiah, R. N., & Fitriatin, N. (2025). Prinsip Etika Tanggung Jawab dalam Administrasi Kesiswaan di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Indonesia (JPPI)*, 5(1), 276–289.
- Lestari, Y., & Mirza, I. (2026). Pendidikan Kasih Sayang (Rahmah) Dalam Perspektif Al- Qur ’ an da n Hadis Tarbawi. *Jurnal Pendidikan Islam Dan Isu-Isu Sosial*, 11(1), 150–156.
- Makmur, Gusvita, M., & Rahmawati, D. (2025). Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Etika Profesi Kesekretariatan di Lembaga Pendidikan Islam. *JURNAL AL-FIKRAH*, 8523, 1–15.
- Purnomo, A., Huda, M. A., Agnesti, S. A. D., & Fathoni, T. (2025). Mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan peserta didik sebagai solusi bimbingan konseling di sekolah. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 5(2), 140–148.
- Ricka Handayani, M. M. (2023). *Manajemen pelayanan dalam perspektif Islam*. Bypass.
- Saihu, M., & Balgis, L. F. (2021). Nalar Tasawuf dalam Pendidikan Islam : Kajian Atas Makna Ihsan dan Relevansinya dengan Pendidikan Karakter. *Jurnal Pendidikan Islam*. <https://doi.org/10.30868/ei.v10i001.1844>
- Salsabila, A., & Sesmiarni, Z. (2025). Integrasi Nilai-Nilai Islam dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 3(2), 252–260.
- Sri, D., Wati, S., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. (n.d.). *Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan Islam*. 4(3), 1617–1624.
- Yarnita, Y. (2025). *Jurnal Pendidikan Inovatif Jurnal Pendidikan Inovatif*. 7, 219–231.
- Yuliyana, D., & Hendrawati, T. (2025). *Integrasi Nilai Keislaman dalam Manajemen Mutu Pendidikan Integration of Islamic Values in Education Quality Management*. 7(76).
- Yuris, E., & others. (2024). Strategi Kepala Sekolah Dalam Penguatan Budaya Mutu Pada Lembaga Pendidikan Islam. *AUD Cendekia: Journal of Islamic Early Childhood Education*, 4(2), 121–137.