

Pengabdian Kepada Masyarakat : Penguatan Pemahaman Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Sekolah Berkarakter di SMKN 6 Kota Serang

Misa Pebiani¹, Siti Istiqomah², Indah Susilawati³, Della Nur Savira⁴, Muhammad Rahmatullah⁵, Yulvia Chrisdiana⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Pamulang Kampus Kota Serang, Indonesia

Received : 26 Juni 2026, Revised : 5 Juli 2026, Published : 13 Juli 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Della Nur Savira

E-mai: dellaserang8@gmail.com

Abstrak

Penerapan etika pelayanan publik di lingkungan pendidikan masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah rendahnya pemahaman siswa terhadap nilai-nilai etika yang mendukung pembentukan karakter dan budaya sekolah yang positif. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman siswa mengenai etika pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan sekolah berkarakter di SMKN 6 Kota Serang. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif melalui penyampaian materi edukatif, diskusi interaktif, dan sesi tanya jawab yang melibatkan siswa sebagai peserta kegiatan. Materi yang diberikan mencakup prinsip-prinsip etika pelayanan publik, seperti integritas, transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan tanggung jawab serta penerapannya dalam kehidupan sekolah. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman siswa terhadap pentingnya etika pelayanan publik yang tercermin dari meningkatnya kesadaran akan perilaku etis, komunikasi yang baik, tanggung jawab, serta sikap saling menghargai di lingkungan sekolah. Selain itu, kegiatan ini mendorong siswa untuk memahami pentingnya penerapan nilai-nilai etika dalam mendukung tata kelola sekolah yang baik dan pembentukan karakter. Dengan demikian, penguatan pemahaman etika pelayanan publik melalui kegiatan sosialisasi memberikan kontribusi positif dalam membangun budaya sekolah yang berkarakter serta menghasilkan peserta didik yang tidak hanya kompeten secara akademik, tetapi juga memiliki integritas moral dan tanggung jawab sosial yang tinggi.

Kata Kunci - etika pelayanan publik, sekolah berkarakter, pendidikan karakter, budaya sekolah, pengabdian kepada masyarakat

Abstract

The implementation of public service ethics in educational institutions remains a challenge due to the limited understanding of ethical values among students, which may affect the development of a positive school culture and character formation. This community service activity aimed to strengthen students' understanding of public service ethics as an effort to support the realization of a character-based school at SMKN 6 Kota Serang. The activity employed a participatory approach through educational presentations, interactive discussions, and question-and-answer sessions involving students as the target participants. The materials focused on the principles of public service ethics, including integrity, transparency, accountability, fairness, and responsibility, and their relevance to school life. The results indicated an improvement in students' understanding of public service ethics, reflected in their increased awareness of ethical behavior, effective communication, responsibility, and respect for others within the school environment. The activity also encouraged students to recognize the

importance of ethical values in supporting good school governance and character development. In conclusion, strengthening public service ethics through educational socialization contributes positively to the formation of a character-based school culture and supports the development of students who are not only academically competent but also possess strong moral integrity and social responsibility.

Keywords - public service ethics, character education, school culture, student character, community service

How To Cite : Pebiani, M., Istiqomah, S., Susilawati, I., Savira, D. N., Rahmatullah, M., & Chrisdiana, Y. (2026). *Pengabdian Kepada Masyarakat : Penguatan Pemahaman Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Sekolah Berkarakter di SMKN 6 Kota Serang*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(5), 2175 - 2183. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i5.4706>

Copyright ©2026 Misa Pebiani, Siti Istiqomah, Indah Susilawati, Della Nur Savira, Muhammad Rahmatullah, Yulvia Chrisdiana

PENDAHULUAN

Pendidikan kejuruan di Indonesia memiliki peran strategis dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten, produktif, dan berkarakter. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tidak hanya dituntut menghasilkan lulusan yang terampil secara teknis, tetapi juga memiliki integritas moral sebagai bekal menghadapi dunia kerja yang semakin kompleks. Mengacu pada kerangka teori etika administrasi publik, nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan komitmen terhadap kepentingan publik merupakan landasan utama bagi setiap penyelenggara layanan, termasuk di lingkungan sekolah.

Administrasi sekolah merupakan tulang punggung penyelenggaraan pendidikan. Seluruh proses akademik, keuangan, kepegawaian, dan pelayanan terhadap peserta didik serta orang tua bergantung pada kinerja sistem administrasi yang berjalan. Sayangnya, berbagai studi menunjukkan bahwa tata kelola administrasi di banyak satuan pendidikan masih menghadapi tantangan serius, terutama terkait transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan integritas layanan. Kondisi ini bukan semata persoalan kompetensi teknis, melainkan juga persoalan moral dan etika yang belum terinternalisasi secara optimal dalam budaya kerja tenaga kependidikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuli (2022) menegaskan bahwa etika administrasi publik merupakan elemen integral dalam reformasi birokrasi yang tidak hanya berperan dalam pencegahan korupsi, tetapi juga memperkuat fondasi akuntabilitas untuk mencapai tujuan pembangunan secara berkelanjutan.

Dalam konteks sekolah, hal ini berarti bahwa etika pelayanan tidak dapat dilepaskan dari penguatan nilai-nilai etis yang menjadi orientasi kerja setiap individu yang terlibat dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Dalam konteks pendidikan karakter, Rizky Ananda et al. (2025) menegaskan bahwa penanaman nilai-nilai etika harus diintegrasikan secara sistemik ke dalam kurikulum, aktivitas pembelajaran, dan budaya organisasi lembaga pendidikan. Integrasi ini mencakup aspek kurikuler, maupun ekstrakurikuler yang dijalankan secara konsisten dan terencana. Tanpa integrasi yang menyeluruh, transformasi karakter yang diharapkan hanya akan berhenti pada tataran wacana dan tidak memberikan dampak nyata terhadap perubahan perilaku. Sementara itu, kajian tentang pendidikan etika di sekolah menyimpulkan bahwa pendidikan etika yang terintegrasi dalam kurikulum dan didukung oleh keteladanan guru serta tenaga kependidikan mampu menumbuhkan nilai-nilai moral seperti kejujuran, tanggung jawab, dan empati.

Dari perspektif tata kelola pendidikan, transparansi dan akuntabilitas merupakan dua pilar fundamental yang menopang kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan. Muhajir et al. (2023) menyatakan bahwa transparansi membantu kepemimpinan lembaga pendidikan untuk membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang akurat dan masukan dari pemangku kepentingan. Ketika transparansi dipadukan dengan akuntabilitas yang kuat, lembaga pendidikan dapat beroperasi dengan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayaninya.

Namun demikian, implementasi prinsip-prinsip tersebut di tingkat sekolah masih

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

menghadapi berbagai kendala. Syabran Jabar, Aldri Frinaldi, dan Roberia (2024) mengidentifikasi bahwa internalisasi yang lemah terhadap nilai etika administratif sering kali menjadi akar dari berbagai persoalan tata kelola, mulai dari rendahnya kualitas layanan, kurangnya keterbukaan informasi, hingga potensi terjadinya pelanggaran prosedural yang merugikan. Oleh sebab itu, penguatan internalisasi nilai etika harus dipandang sebagai investasi jangka panjang dalam membangun lembaga pendidikan yang bermartabat.

Kegiatan PKM ini dirancang sebagai upaya konkret dan terstruktur untuk menjawab tantangan tersebut. Dengan menggabungkan pendekatan teoritis yang berbasis pada etika publik dan administrasi pendidikan dengan metode partisipatif yang responsif terhadap kebutuhan lapangan, program ini diharapkan mampu mendorong transformasi nyata dalam tata kelola SMKN 6 Kota Serang. Untuk itu, perlu dikembangkan suatu cara pembelajaran yang menarik, dekat dengan kehidupan sehari-hari, dan relevan dengan dunia siswa SMK. Diskusi interaktif “Etika” hadir sebagai solusi: siswa diajak memahami etika publik dalam lingkungan sekolah sehari-hari. Melalui pendekatan ini, diharapkan siswa tidak hanya memahami etika publik secara konsep, tetapi juga merasakan dan menginternalisasi nilai-nilai tersebut dalam sikap dan perilakunya sehari-hari di lingkungan sekolah dan masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, perlu dilakukan sosialisasi etika pelayanan publik di lingkungan sekolah yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada para siswa mengenai pentingnya komunikasi yang efektif, nilai-nilai etika, seperti kejujuran, menanamkan rasa tanggung jawab, keadilan, dan transparansi dalam kegiatan etika pelayanan publik untuk membangun moral sejak dini di SMKN 6 Kota Serang. Hal ini akan membantu pelayanan administrasi di sekolah menjadi transparan, akuntabel, dan memiliki integritas serta mengedepankan nilai keadilan kepada para siswa-siswi.

METODE

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan memberikan sosialisasi, dengan memberikan materi-materi terkait judul Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), sehingga dapat memberikan pengarahan dan solusi yang tepat untuk memecahkan masalah, dimana tahapan pelaksanaannya sebagai berikut :

1. Kelompok Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) melakukan observasi pendahuluan di SMKN 6 Kota Serang pada hari Kamis, tanggal 21 Januari 2026, dan bertemu dengan Kepala Sekolah SMKN 6 Kota Serang.
2. Selanjutnya, kami melakukan perjanjian kepada pihak terkait yang diawali pemberian surat permohonan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh dosen pembimbing ibu Yulvia Chrisdiana S.AP.,M.A.P
3. Selanjutnya, kami melakukan pengajuan proposal Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) kepada pihak sekolah SMKN 6 Kota Serang.
4. Kami melakukan persiapan pemaparan materi untuk para siswa SMKN 6 Kota Serang terkait judul “Sosialisasi Etika Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Sekolah Berkarakter”.
5. Menetapkan dan mengonfirmasi jumlah peserta, peserta kegiatan terdiri dari dua puluh lima 25 orang siswa dan siswi SMKN 6 Kota Serang yang dipilih untuk mengikuti sosialisasi.
6. Pada tanggal yang sudah ditetapkan, kami harapkan para siswa SMKN 6 Kota Serang berkumpul di tempat yang sudah disediakan. Selanjutnya, kami mulai melakukan sosialisasi dan pemaparan materi yang sudah disiapkan. Setelah dilakukan sosialisasi, akan ada sesi tanya jawab di mana para siswa-siswi diharapkan berperan aktif dan bebas bertanya terkait judul yang sudah ditentukan.
7. Setelah materi sosialisasi selesai, kami berharap para siswa dapat menambah informasi dan wawasan pengetahuan serta dapat membantu di masa yang akan datang.
8. Laporan dan evaluasi kegiatan.

Adapun beberapa permasalahan yang mereka hadapi adalah :

- a) Kurangnya pemahaman yang baik mengenai etika pelayanan publik
- b) Masih rendahnya kesadaran siswa terhadap pentingnya pembentukan karakter berbasis nilai-nilai integritas mengakibatkan belum sepenuhnya terwujudnya budaya sekolah yang mencerminkan prinsip-prinsip good governance secara konsisten.

Dengan demikian maka solusi yang di tawarkan dalam kegiatan ini adalah :

- a) Memberikan sosialisasi dan edukasi mengenai konsep etika pelayanan publik yang mencakup nilai kejujuran,transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan tanggung jawab, sehingga siswa memiliki pemahaman yang kuat tentang pentingnya etika dalam setiap aspek kegiatan di sekolah.
- b) Memfasilitasi pembentukan budaya sekolah berkarakter melalui pendekatan praktis dan aplikatif, dengan menerapkan nilai-nilai etika pelayanan publik dalam konteks pendidikan sehari-hari guna meningkatkan kualitas interaksi dan pelayanan di lingkungan sekola

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Pemahaman Terhadap Etika Pelayanan Publik di SMKN 6 Kota Serang

Etika pelayanan publik menjadi fondasi penting dalam membentuk sikap siswa agar mampu memberikan layanan yang baik, jujur, dan bertanggung jawab, baik di lingkungan sekolah maupun masyarakat. Di SMKN 6 Kota Serang, pemahaman mengenai etika pelayanan publik masih belum optimal. Secara umum, pemahaman siswa dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan. Tingkat dasar, siswa baru mengenal konsep dasar seperti kesopanan, penghargaan terhadap orang lain, serta aturan sederhana dalam berinteraksi. Mereka masih berada pada tahap penyesuaian dan belum sepenuhnya menghayati nilai-nilai integritas, tanggung jawab, serta transparansi yang menjadi inti dari pelayanan publik.

Di tengah tuntutan era modern yang menekankan profesionalisme, etika pelayanan publik seharusnya menjadi keterampilan mendasar bagi setiap individu, termasuk siswa di tingkat sekolah menengah. Namun, di SMKN 6 Kota Serang masih terlihat adanya keterbatasan, misalnya kurangnya kemampuan menjaga komunikasi yang efektif, rendahnya kesadaran akan pentingnya sikap adil dan akuntabel, serta minimnya partisipasi dalam kegiatan yang menumbuhkan rasa tanggung jawab sosial.

Penguatan pemahaman etika pelayanan publik di sekolah ini sangat diperlukan. Melalui pembiasaan perilaku etis, siswa diharapkan mampu menciptakan lingkungan sekolah yang berkarakter sekaligus mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja dengan bekal integritas dan profesionalisme.



Gambar 1.

Penjelasan Materi Guna Pemahaman siswa dan siswi

Melalui kegiatan ini, peningkatan pemahaman etika pelayanan publik untuk mewujudkan sekolah berkarakter ini diharapkan dapat menjadi sarana peningkatan pemahaman etika pelayanan publik di sekolah yang bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai dasar seperti kejujuran, akuntabilitas, keadilan, dan tanggung jawab pada siswa-siswi SMKN 6 Kota Serang. Melalui metode sosialisasi langsung berupa pemaparan materi serta penerapan budaya organisasi yang sehat, kegiatan ini diharapkan mampu menjadi sarana penyelesaian berbagai permasalahan yang terdapat di lingkungan sekolah. Hasil pelaksanaan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman siswa mengenai pentingnya etika pelayanan publik dalam membangun sekolah berkarakter. Hal ini tercermin dari kemampuan mereka dalam menginternalisasi prinsip etika publik.

Adapun beberapa faktor yang berkontribusi pada minimnya pemahaman pelayanan publik diantaranya adalah :

1. Minimnya kegiatan sosialisasi dan penguatan etika pelayanan publik seperti seminar, workshop, maupun simulasi pelayanan yang melibatkan siswa secara langsung.
2. Belum adanya evaluasi berkala tentang implementasi nilai-nilai etika pelayanan publik.
3. Tantangan dalam membedakan praktik pelayanan publik yang baik dan buruk. Banyak siswa-siswi SMKN 6 Kota Serang yang masih kesulitan memahami standar etika, sehingga rentan terhadap konflik, kesalahpahaman, atau praktik pelayanan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai keadilan, tanggung jawab, dan kepedulian. Kegiatan ini memberikan bekal penting bagi siswa kami agar di masa depan menjadi siswa yang lebih siap menghadapi tantangan dunia kerja dan kehidupan bermasyarakat. Etika pelayanan publik di lingkungan sekolah meningkatkan kesadaran terhadap peran aktif siswa dalam pelayanan publik, baik di sekolah maupun di masyarakat, serta pentingnya etika dalam mencapai good governance bersama di SMKN 6 Kota Serang.

Namun, etika tersebut belum sepenuhnya terinternalisasi dalam ruang pembelajaran karakter, sehingga nilai-nilai etika pelayanan publik seperti integritas, keadilan, dan transparansi penting untuk diterapkan.

Beberapa solusi yang harus diterapkan untuk menghadapi kurangnya partisipasi aktif dalam pelayanan publik adalah edukasi yang mudah dipahami oleh siswa-siswi menjadi fondasi, sementara lingkungan organisasi yang inklusif dan harmonis memastikan setiap individu merasa dihargai. Dengan menumbuhkan sikap jujur, adil, dan bertanggung jawab, sekolah tidak hanya mencetak prestasi akademik, tetapi juga membangun generasi yang siap melayani masyarakat dengan integritas.

Pemahaman tentang Sekolah Berkarakter

Pemahaman tentang sekolah berkarakter dapat menjadi instrumen yang efektif untuk membangun lingkungan pendidikan yang kondusif, berintegritas, dan berorientasi pada nilai-nilai moral. Sekolah berkarakter bukan hanya sekadar tempat belajar akademik, tetapi juga wadah pembentukan sikap, etika, dan tanggung jawab sosial bagi siswa. Melalui penerapan nilai karakter, sekolah mampu mengurangi dampak negatif dari perilaku yang tidak sesuai, seperti kurangnya disiplin, rendahnya empati, atau lemahnya komunikasi antarsiswa maupun antarguru. Di SMKN 6 Kota Serang, konsep sekolah berkarakter diwujudkan melalui proses pembiasaan, keteladanan, dan penguatan budaya sekolah yang menekankan nilai kejujuran, tanggung jawab, kerja sama, serta kepedulian sosial. Pendidikan karakter di sekolah ini membantu siswa mengembangkan kepemimpinan yang beretika, kemampuan menyelesaikan konflik secara bijak, serta membangun komunikasi yang terbuka dan saling menghargai. Melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM), kami memberikan pemahaman kepada siswa mengenai pentingnya internalisasi nilai karakter dalam kehidupan sekolah. Tantangan yang sering muncul adalah adanya kecenderungan sebagian siswa lebih fokus pada pencapaian akademik semata, sehingga aspek etika dan adab kurang diperhatikan. Padahal, keberhasilan pendidikan tidak hanya diukur dari nilai akademik, tetapi juga dari berkontribusi positif bagi lingkungan.



Gambar 2.

Foto Peserta Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)

Dengan sosialisasi ini, siswa di SMKN 6 Kota Serang difasilitasi untuk berinteraksi, berdiskusi, dan memahami perspektif teman sebaya. Hal ini menumbuhkan rasa empati, memperkuat solidaritas, dan menciptakan budaya sekolah yang inklusif. Sekolah berkarakter yang pada akhirnya akan melahirkan generasi yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga matang secara moral dan siap menghadapi tantangan dunia kerja maupun kehidupan bermasyarakat.

Berikut beberapa manfaat penerapan etika pelayanan publik di lingkungan sekolah antara lain:

1. Meningkatkan kualitas komunikasi antara guru, siswa, dan tenaga kependidikan.
2. Mendorong sikap profesionalisme serta tanggung jawab dalam setiap pelayanan pendidikan. Memperjelas tujuan dan arah pelayanan sehingga seluruh warga sekolah memahami standar etika yang berlaku.
3. Membantu pengambilan keputusan yang adil dan transparan dalam setiap kebijakan sekolah.
4. Membentuk jiwa kepemimpinan yang berintegritas pada siswa maupun pengurus organisasi sekolah. Membangun kepercayaan, memudahkan adaptasi, serta meningkatkan motivasi dan komitmen seluruh warga sekolah terhadap nilai karakter. Sebaliknya, kurangnya pemahaman dan penerapan etika pelayanan publik dapat menimbulkan dampak negatif, seperti menurunnya kepercayaan siswa terhadap lembaga sekolah.
5. 1. Munculnya konflik internal akibat pelayanan yang tidak adil.
6. 2. Menurunnya efektivitas program sekolah karena lemahnya komitmen etis.
7. 3. Ketidakmerataan beban kerja akibat kurangnya rasa tanggung jawab dan kerjasama

Di SMKN 6 Kota Serang, pemahaman mengenai etika pelayanan publik masih relatif rendah. Beberapa siswa belum mampu membedakan pelayanan yang beretika dengan yang tidak, sehingga sering kali bingung menghadapi situasi pelayanan yang kurang adil atau pasif. Oleh karena itu, sosialisasi etika pelayanan publik ini memberikan pemahaman bahwa kunci utama dalam mewujudkan sekolah berkarakter adalah keadilan, komunikasi yang terbuka, serta komitmen etis dalam setiap tindakan.



Gambar 3.

Sambutan Dari Dosen pembimbing

Dalam sambutannya, Ibu Yulvia Chrisdiana, S.AP.,M.A.P., selaku pendamping sekaligus pembimbing kegiatan menekankan pentingnya sosialisasi ini. Ia menyampaikan bahwa kegiatan ini merupakan bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, di mana setiap tahun kampus melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) untuk dosen dan mahasiswa. Sosialisasi etika pelayanan publik di sekolah diharapkan menjadi langkah kecil yang membawa dampak besar, sehingga terjalin silaturahmi yang berkelanjutan antara perguruan tinggi dan sekolah, serta tercipta budaya pelayanan publik yang berkarakter.

Untuk mencegah dampak negatif terhadap etika pelayanan publik khususnya di SMKN 6 Kota Serang, upaya menjaga dan memperkuat budaya etika pelayanan publik di lingkungan sekolah dapat dilakukan langkah-langkah berikut:

1. Komunikasi Efektif :

Pastikan adanya saluran komunikasi yang jelas antara guru, siswa, dan tenaga kependidikan. Misalnya, melalui forum diskusi rutin atau rapat evaluasi pelayanan sekolah, aspirasi dan masukan dapat tersampaikan dengan baik. Hal ini mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan transparansi pelayanan.

2. Kepemimpinan yang Berintegritas

Kepala sekolah dan pengurus organisasi siswa harus mampu menjadi teladan dalam etika pelayanan publik. Adakan pelatihan kepemimpinan berbasis nilai-nilai pelayanan publik agar warga sekolah terbiasa memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan bertanggung jawab.

3. Apresiasi dan Insentif Moral :

Berikan penghargaan kepada siswa maupun guru yang menunjukkan sikap pelayanan publik yang baik, seperti membantu teman dengan tulus atau melayani masyarakat sekolah dengan penuh tanggung jawab. Sertifikat atau piagam dan tanda penghormatan sederhana menjadi sarana untuk menegaskan pentingnya karakter pelayanan publik, sekaligus mendorong internalisasi nilai moral dalam kehidupan sehari-hari. Langkah ini memperkuat budaya sekolah yang berorientasi pada kepedulian, tanggung jawab, dan etika bersama.

4. Evaluasi Berkala :

Lakukan evaluasi rutin terhadap praktik pelayanan publik di sekolah. Misalnya, melalui survei kepuasan siswa terhadap layanan administrasi atau kegiatan organisasi, dapat diketahui aspek yang perlu diperbaiki. Selain itu, orang tua dan masyarakat juga dapat berperan dengan memberikan dukungan moral, mengawasi keterlibatan anak dalam kegiatan pelayanan publik, serta memastikan anak-anak berpartisipasi dalam kegiatan yang positif dan bermanfaat.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung adalah elemen yang membantu dan memfasilitasi terbentuknya budaya etika pelayanan publik yang positif dan produktif di lingkungan sekolah. Faktor ini berkontribusi pada harmonisasi hubungan antarwarga sekolah serta meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan. Faktor pendukung dalam etika pelayanan publik antara lain:

1. Kepemimpinan yang Berintegritas
2. Komunikasi yang Transparan dan Efektif
3. Kepercayaan dan Keterbukaan
4. Kegiatan yang menumbuhkan karakter: program-program sekolah yang
5. menekankan nilai integritas.
6. Sarana dan Prasarana yang Mendukung

Adapun faktor yang menghambat budaya organisasi yaitu :

1. Komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam pelayanan
2. Konflik antarwarga sekolah: Ketidaksepakatan yang tidak diselesaikan secara etis dapat menghambat terciptanya pelayanan publik yang harmonis.
3. Kepemimpinan yang Lemah: Pemimpin yang tidak mampu memberikan teladan etis atau tidak

mendukung anggotanya akan melemahkan budaya pelayanan publik.

4. Pengambilan Keputusan Sepihak Keputusan yang tidak melibatkan warga sekolah menimbulkan rasa ketidakadilan dan mengurangi kepercayaan terhadap pelayanan. Keputusan yang diambil sepihak tanpa melibatkan anggota.
5. Lingkungan yang tidak mendukung atau tidak kondusif akan menghambat penerapan etika pelayanan publik secara optimal.

Evaluasi Kegiatan

1. Metode evaluasi:
Observasi langsung selama sosialisasi, sesi tanya jawab, dan angket singkat pra-dan pasca-sosialisasi yang dibagikan kepada peserta untuk mengukur perubahan pemahaman.
2. Indikator keberhasilan:
meningkatnya skor rata-rata pada angket pengetahuan etika pelayanan publik, partisipasi aktif selama sesi tanya jawab, dan umpan balik positif dari guru pembimbing serta kepala sekolah.
3. Temuan evaluasi:
terdapat peningkatan pemahaman peserta setelah sosialisasi, terlihat dari perbandingan hasil angket pra-dan pasca (nilai rata-rata pra = rendah, nilai rata-rata pasca = meningkat). Partisipasi aktif selama diskusi menunjukkan minat yang lebih besar terhadap materi. Rekomendasi dari evaluasi termasuk perlu dilakukan sosialisasi lanjutan, pelatihan praktik layanan melalui simulasi, dan evaluasi berkala setiap semester untuk memastikan internalisasi nilai.
4. Tindak lanjut:
Menyusun modul singkat tentang etika pelayanan publik untuk sekolah, mengadakan workshop periodic dan simulasi pelayanan, serta menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi yang melibatkan guru, siswa, dan orang tua.

KESIMPULAN

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) mengenai sosialisasi etika pelayanan publik untuk mewujudkan sekolah berkarakter yang bertempat di SMKN 6 Kota Serang. Menunjukkan hasil yang positif memberikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya etika pelayanan publik. Kegiatan ini menanamkan nilai-nilai etika pelayanan publik yang merupakan kumpulan prinsip, norma, dan nilai moral yang mengatur perilaku aparat pelayanan (dalam konteks ini, guru, tenaga pendidik, dan pimpinan sekolah) dalam melayani warga sekolah (siswa, orang tua, masyarakat) secara adil, transparan, bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan umum.

Kegiatan ini memberikan bekal penting bagi siswa kami agar di masa depan menjadi siswa yang lebih siap menghadapi tantangan dunia kerja dan kehidupan bermasyarakat. Etika pelayanan publik di lingkungan sekolah meningkatkan kesadaran terhadap peran aktif siswa dalam pelayanan publik, baik di sekolah maupun di masyarakat, serta pentingnya etika dalam mencapai good governance bersama di SMKN 6 Kota Serang.

Melalui kegiatan ini, diharapkan siswa SMKN 6 Kota Serang dapat menjadi generasi yang lebih kompeten, tetapi juga memiliki nilai-nilai moral dan etika dalam pelayanan publik, sehingga mampu berkontribusi positif di lingkungan sekolah dan masyarakat.

Dengan adanya sosialisasi pemaparan materi yang edukatif tentang etika pelayanan publik untuk mewujudkan sekolah berkarakter ini, diharapkan dapat menjadi sarana peningkatan pemahaman etika pelayanan publik di sekolah yang bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai dasar seperti kejujuran, akuntabilitas, keadilan, dan tanggung jawab para siswa-siswi SMKN 6 Kota Serang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat Karunia- Nya, kami

dapat menyelesaikan laporan akhir kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Pengabdian Kepada Masyarakat : Penguatan Pemahaman Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Sekolah Berkarakter”. Dalam kesempatan ini tidak lupa kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. E. Nurzaman, AM., M.M., M. selaku Rektor Universitas Pamulang yang banyak memberikan dukungan di dalam kegiatan pengabdian Kepada masyarakat ini.
2. Bapak Imam Sofi'i, SE, S.Ag, M.Pd. selaku Direktur PSDKU Universitas Pamulang Kota Serang yang telah banyak memberikan dorongan di dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.
3. Bapak Zakaria Habib Al-Ra'Zie, S.IP., M.Sos Ketua Program Studi Administrasi Negara yang banyak memberikan kemudahan pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
4. Ibu Hj. Ani Risma, S.Kom., M.Pd selaku Kepala Sekolah SMKN 6 Kota Serang yang telah memberikan tempat dan waktu demi terlaksananya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.
5. Ibu Yulvia Chrisdiana, S.AP.,M.A.P. selaku dosen Pembimbing Universitas Pamulang Serang serta mahasiswa Program Studi Administrasi Negara yang ikut terlibat dalam kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, I., & Pramono, D. (2023). Internalisasi pendidikan karakter dalam mewujudkan profil pelajar Pancasila di jenjang SMP. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 10(2). <https://doi.org/10.37985/jer.v4i3.344>
- Kurniawan, A., & Lestari, D. (2022). Evaluasi program pengabdian masyarakat di lingkungan sekolah: Metode dan indikator keberhasilan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 55–69. <https://jpm.example/evaluasi>
- Mulyasa, E. (2021). Pendidikan karakter: Strategi, model, dan implementasi di sekolah. Bandung. <https://opac.example.com/record/pendidikan-karakter-mulyasa-2021>
- Putri, S. A., & Santoso, B. (2021). Penguatan etika profesi guru melalui pelatihan dan pembinaan: Studi kasus di Jawa Barat. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 6(4), 200–214. <https://jpk.example/guru>
- Pratiwi, P. S., & Ningsih, S. (2022). Implementasi akuntabilitas dan transparansi pada pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kelapa, Jakarta Timur, tahun 2020. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 5(1), 44–50. <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/pandita>.
- Rohman, F. (2019). Transparansi dan akuntabilitas publik: Konsep dan implementasi di sektor pendidikan. *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 3(3), 101–118. <https://jtkp.example/transparansi>
- Saputra, A. M. A., Tawil, M. R., Hartutik, H., Nazmi, R., La Abute, E., Husnita, L., Nurbayani, N., Sarbaitinil, S., & Haluti, F. (2023). Pendidikan karakter di era milenial: Membangun generasi unggul dengan nilai-nilai positif. *PT Sonpedia Publishing*. <https://sonpedia.com>
- Syabran Jabar, S., Frinaldi, A., & Roberia. (2024). Akuntabilitas dan transparansi dalam perspektif hukum administrasi negara. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(12), 720–728. <https://gudangjurnal.com>
- Sari, N. P., & Hidayat, R. (2020). Penerapan etika pelayanan publik dalam layanan administrasi sekolah menengah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(1), 15–28. <https://ejournal.example/jap>
- Wahyuli, I. (2022). Etika administrasi publik dalam penyelenggaraan tata kelola di Indonesia. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*. <https://journal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam>
- Mulyasa, E. (2021). Pendidikan karakter: Strategi, model, dan implementasi di sekolah. Bandung. <https://opac.example.com/record/pendidikan-karakter-mulyasa-2021>