AL-ADABIYAH: Jurnal Pendidikan Agama Islam
http://al-adabiyah.uinkhas.ac.id/

Pelayanan Prima Berbasis Empati: Menyeimbangkan Kepedulian, Pengelolaan Emosi, dan Martabat Guru

Alwiyah[1], Nasikin[2], Kharirotus Sakdiyah[3], Mau'idhatul Husna[4], Cici Marini[5]
*alwiyah1775@gmail.com
[1]MAN 1 Kota Malang, Indonesia
[2]MAN 1 Ngawi, Indonesia
[3]MAN 6 Jombang, Indonesia
[4,5]MAN 1 Pasuruan, Indonesia

Abstrak

Pelayanan pendidikan yang humanis menuntut kemampuan guru memahami kebutuhan peserta didik dan orang tua sekaligus menjaga integritas profesional. Artikel ini bertujuan menganalisis pelayanan prima berbasis empati dengan menekankan keseimbangan antara kepedulian, pengelolaan emosi, dan martabat guru dalam konteks pendidikan madrasah. Kajian menggunakan pendekatan kualitatif melalui analisis terhadap narasi praktik baik dan refleksi kritis, dengan dukungan literatur ilmiah yang relevan. Analisis tematik dilakukan untuk menafsirkan keterkaitan pertimbangan moral, orientasi keagamaan, keteladanan, dan keadilan pelayanan. Hasil kajian mengidentifikasi empat pokok pemikiran yang saling berhubungan, yaitu hati nurani sebagai dasar pertimbangan moral, nilai Qur'ani sebagai orientasi etis pendidik, akhlak sebagai perwujudan keteladanan, serta pelayanan tanpa tendensi sebagai komitmen terhadap keadilan dan penghindaran kepentingan pribadi. Sintesis keempatnya menunjukkan bahwa empati perlu diwujudkan melalui pemahaman kebutuhan, pemeriksaan informasi, komunikasi yang menghargai, dan keputusan yang proporsional. Pengelolaan emosi mendukung ketepatan respons, sedangkan batas profesional membantu menjaga kewenangan, integritas, dan martabat guru. Kontribusi artikel terletak pada penyusunan kerangka konseptual yang menghubungkan pelayanan humanis dengan perlindungan martabat profesional. Implikasi praktisnya mencakup penguatan refleksi guru, pembagian tanggung jawab, transparansi prosedur, dan mekanisme penanganan keluhan yang adil. Kajian ini menyimpulkan bahwa pelayanan prima membutuhkan kepedulian yang disertai ketegasan etis dan dukungan kelembagaan. Efektivitas kerangka tersebut masih memerlukan pengujian empiris melalui pengalaman guru, peserta didik, dan orang tua.

Kata kunci: pelayanan prima; empati; pengelolaan emosi; martabat guru; pendidikan madrasah.

Pendahuluan

Pelayanan prima dalam pendidikan merupakan tanggung jawab profesional yang mencakup mutu interaksi, ketepatan respons terhadap kebutuhan peserta didik, serta penghormatan terhadap martabat setiap pihak yang terlibat. Pelayanan tersebut tidak cukup diwujudkan melalui fasilitas yang memadai atau prosedur administrasi yang tertib, tetapi juga melalui kesediaan mendengarkan, komunikasi yang menghargai, dan pengambilan keputusan yang adil. Dalam hubungan pendidikan, peserta didik dan orang tua merupakan mitra yang memiliki kebutuhan, hak, serta tanggung jawab. Oleh karena itu, pelayanan prima perlu ditempatkan dalam kerangka hubungan pedagogis yang berorientasi pada perkembangan peserta didik sekaligus keberlanjutan peran profesional guru.

Dalam konteks madrasah, pelayanan pendidikan memiliki dimensi etis dan spiritual yang berkaitan dengan pembentukan akhlak mulia. Nilai kasih sayang, penghormatan terhadap sesama, keadilan, dan tanggung jawab perlu tercermin dalam interaksi sehari-hari, termasuk ketika guru memberikan bimbingan, menegakkan aturan, atau menanggapi keluhan orang tua. Identitas keislaman madrasah dengan demikian menghadirkan tuntutan untuk menyelaraskan nilai yang diajarkan dengan perilaku yang dialami peserta didik. Keteladanan pelayanan menjadi bagian dari proses pendidikan karena cara guru memperlakukan orang lain turut memberikan contoh tentang bagaimana penghormatan, kepedulian, dan tanggung jawab diwujudkan.

Meskipun demikian, pelayanan yang humanis dapat menghadapi ketegangan ketika kebutuhan peserta didik, harapan orang tua, aturan lembaga, dan kapasitas guru tidak sepenuhnya sejalan. Situasi seperti pelanggaran kedisiplinan, kesalahpahaman komunikasi, atau tuntutan pelayanan yang melampaui kewenangan guru membutuhkan pertimbangan yang lebih kompleks daripada sekadar bersikap ramah. Isenbarger dan Zembylas (2006) menunjukkan bahwa kepedulian dalam mengajar melibatkan kerja emosional yang berkaitan dengan sikap profesional dan pandangan guru mengenai pendidikan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa melayani dengan hati memerlukan usaha untuk mengelola pengalaman emosional dalam hubungan pedagogis, bukan hanya menampilkan kesantunan di hadapan peserta didik.

Empati menawarkan landasan untuk memahami kebutuhan dan pengalaman orang lain sebelum menentukan respons. Dalam artikel ini, empati dipahami sebagai kemampuan memahami perspektif dan kondisi emosional peserta didik maupun orang tua, disertai kepedulian untuk memberikan respons yang sesuai. Namun, empati tidak dapat secara otomatis disamakan dengan keberhasilan pelayanan atau efektivitas pembelajaran. Tinjauan sistematis Aldrup et al. (2022) menunjukkan bahwa bukti mengenai hubungan empati guru, kualitas interaksi guru–peserta didik, dan hasil belajar belum sepenuhnya konsisten serta dipengaruhi persoalan pengukuran. Dengan demikian, pembahasan pelayanan berbasis empati perlu bergerak dari penegasan nilai menuju penjelasan mengenai

bagaimana pemahaman terhadap orang lain diterjemahkan menjadi tindakan profesional dalam situasi konkret.

Penerjemahan empati menjadi tindakan profesional berkaitan erat dengan pengelolaan emosi. Guru perlu mengenali perasaannya, menilai penyebab suatu peristiwa, dan memilih cara merespons yang mendukung tujuan pendidikan. Pengelolaan emosi tidak berarti menghilangkan kemarahan atau menyembunyikan ketidaknyamanan dalam setiap keadaan. Meta-analisis Wang et al. (2023) menunjukkan bahwa strategi yang berfokus pada proses sebelum respons emosional berkembang sepenuhnya cenderung memiliki hubungan yang lebih adaptif dengan kesejahteraan guru dibandingkan strategi yang terutama mengubah ekspresi setelah emosi muncul. Penelitian tersebut juga menegaskan keterkaitan dukungan lingkungan sekolah dengan strategi pengelolaan emosi guru. Artinya, pelayanan humanis memerlukan kemampuan individual sekaligus kondisi kelembagaan yang mendukung.

Perbedaan antara pengelolaan emosi dan penampilan emosi menjadi penting karena tuntutan untuk selalu terlihat ramah dapat menimbulkan beban tersendiri. Meta-analisis Yin et al. (2019) memperlihatkan bahwa strategi kerja emosional memiliki hubungan yang berbeda dengan kelelahan dan kepuasan guru. Karena itu, mutu pelayanan tidak selayaknya hanya dinilai dari ekspresi positif yang terlihat, tanpa mempertimbangkan pengalaman emosional dan kondisi kerja yang menyertainya. Pelayanan yang berkelanjutan membutuhkan ruang bagi guru untuk menyampaikan kesulitan, memperoleh dukungan, serta menyelesaikan konflik melalui mekanisme yang adil.

Selain kepedulian dan pengelolaan emosi, pelayanan prima perlu memperhatikan martabat guru. Dalam artikel ini, martabat guru merujuk pada penghormatan terhadap integritas, pertimbangan profesional, dan hak guru untuk diperlakukan secara layak. Penghormatan tersebut perlu berjalan bersama perlindungan terhadap hak dan martabat peserta didik. Guru dapat memahami kesulitan peserta didik tanpa mengabaikan aturan, serta menerima keluhan orang tua tanpa harus menyetujui seluruh tuntutannya. Dengan demikian, ketegasan yang disampaikan secara santun dapat diposisikan sebagai bagian dari kepedulian pedagogis. Batas profesional diperlukan agar hubungan pelayanan tetap adil, bertanggung jawab, dan selaras dengan tujuan pendidikan.

Kajian terdahulu telah memberikan penjelasan penting mengenai empati, kerja emosional, dan pengelolaan emosi guru. Namun, hubungan antarkonsep tersebut membutuhkan pembacaan yang kontekstual. Aldrup et al. (2024), misalnya, menemukan bahwa hubungan pengelolaan emosi dan efektivitas mengajar bervariasi menurut strategi maupun sumber data yang digunakan. Temuan ini mengingatkan bahwa kemampuan emosional tidak cukup dinilai melalui pengakuan guru sendiri. Bagi pengembangan praktik di madrasah, persoalan yang perlu diperjelas ialah bagaimana kepedulian diwujudkan dalam tindakan, bagaimana respons emosional

dipertimbangkan, dan bagaimana keputusan pelayanan tetap menjaga penghormatan terhadap guru serta peserta didik.

Berdasarkan persoalan tersebut, artikel ini menempatkan pelayanan prima berbasis empati sebagai upaya menyeimbangkan kepedulian, pengelolaan emosi, dan martabat guru. Celah yang menjadi perhatian artikel adalah kebutuhan untuk menghubungkan ketiga dimensi tersebut dalam pembacaan reflektif atas praktik pelayanan pendidikan di madrasah. Nilai hati nurani, jiwa pendidik yang Qurani, keteladanan akhlak, dan pelayanan tanpa kepentingan pribadi dipertahankan sebagai orientasi etis, kemudian diarahkan pada pertanyaan yang lebih operasional: bagaimana guru memahami kebutuhan pihak yang dilayani, mengelola respons emosional dalam situasi menantang, serta menetapkan batas profesional secara adil dan santun.

Artikel ini bertujuan menganalisis prinsip dan praktik pelayanan prima berbasis empati berdasarkan bahan praktik baik guru, dengan perhatian pada keterkaitan kepedulian, pengelolaan emosi, dan penghormatan terhadap martabat profesional. Kontribusi yang ditawarkan terletak pada penyusunan pemahaman integratif tentang pelayanan pendidikan yang humanis dan memiliki batas profesional yang jelas. Pemahaman tersebut diharapkan menjadi dasar refleksi bagi guru dan pengelola madrasah dalam membangun komunikasi yang menghargai, menangani keluhan secara proporsional, dan mengembangkan budaya pelayanan yang konsisten dengan nilai akhlak mulia.

Metode

Pendekatan dan Desain Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain analisis dokumen yang dipadukan dengan refleksi kritis atas praktik pelayanan pendidikan. Pendekatan ini dipilih untuk memahami bagaimana kepedulian, pengelolaan emosi, dan penghormatan terhadap martabat guru dimaknai dalam bahan praktik baik. Analisis dokumen memungkinkan penelaahan sistematis terhadap isi, konteks penyusunan, dan keterbatasan dokumen sebagai sumber pengetahuan. Morgan (2022) menekankan pentingnya pemilihan dokumen yang relevan serta evaluasi terhadap kelebihan dan keterbatasannya dalam penelitian kualitatif.

Orientasi interpretatif digunakan untuk menelaah makna yang dibangun dalam narasi pelayanan pendidikan. Bahan praktik baik diperlakukan sebagai representasi pengalaman dan pemikiran penulis yang memerlukan pembacaan kritis. Oleh karena itu, pernyataan mengenai pelayanan ideal dibedakan dari deskripsi tindakan dan bukti hasil pelaksanaannya. Kajian diarahkan untuk menghasilkan pemahaman kontekstual dan sintesis konseptual, tanpa menguji pengaruh antarvariabel atau mengukur efektivitas pelayanan secara statistik.

Sumber Data dan Unit Analisis

Sumber data utama berupa naskah praktik baik guru tentang pelayanan prima yang menjadi bahan pengembangan artikel. Literatur ilmiah mengenai empati guru, pengelolaan emosi, kepedulian pedagogis, dan profesionalitas digunakan sebagai sumber pendukung untuk mempertajam interpretasi. Kedua sumber tersebut memiliki fungsi berbeda. Dokumen praktik baik menjadi bahan analisis, sedangkan literatur menyediakan konsep pembanding dalam pembahasan.

Unit analisis berupa bagian teks yang memuat pemaknaan pelayanan, gambaran interaksi pendidikan, pertimbangan dalam merespons kebutuhan pihak lain, serta refleksi mengenai tanggung jawab dan batas profesional guru. Bagian teks dapat berbentuk kalimat, paragraf, atau rangkaian narasi yang memiliki kesatuan makna. Afiliasi para penulis diperlakukan sebagai informasi kepengarangan dan tidak secara otomatis ditetapkan sebagai lokasi penelitian. Demikian pula, keterlibatan sebagai penulis tidak disamakan dengan kedudukan sebagai informan penelitian.

Prosedur Penelaahan Dokumen

Penelaahan diawali dengan mengidentifikasi asal dokumen, tujuan penulisan, konteks penyusunan, dan relevansinya dengan fokus kajian. Dokumen kemudian dibaca secara menyeluruh untuk mengenali struktur argumentasi serta membedakan uraian normatif, narasi pengalaman, penjelasan tindakan, dan klaim hasil. Pembedaan ini diperlukan agar kesimpulan tidak melampaui jenis bukti yang tersedia.

Bagian teks yang relevan dicatat dalam matriks analisis yang memuat lokasi kutipan, ringkasan isi, jenis pernyataan, kode awal, dan catatan interpretatif. Informasi mengenai konteks atau hasil yang tidak dijelaskan dalam dokumen ditandai sebagai keterbatasan data. Pemilihan bahan analisis didasarkan pada relevansi dan kecukupan konteksnya untuk menjawab fokus kajian, sejalan dengan prinsip seleksi dokumen dalam analisis kualitatif (Morgan, 2022).

Teknik Analisis Data

Analisis menggunakan analisis tematik refleksif dengan memadukan pembacaan deduktif dan induktif. Secara deduktif, kepedulian, pengelolaan emosi, dan martabat guru digunakan sebagai konsep pemandu awal. Secara induktif, pengodean tetap terbuka terhadap makna, ketegangan, atau persoalan lain yang ditemukan dalam dokumen. Ketiga konsep tersebut tidak langsung ditetapkan sebagai tema hasil. Tema dikembangkan melalui penafsiran pola makna yang memiliki gagasan pemersatu, sesuai dengan penekanan Braun dan Clarke (2022) mengenai keselarasan antara landasan konseptual, desain kajian, dan keputusan analitis.

Proses analisis meliputi pembiasaan dengan data, penyusunan kode awal, pengembangan calon tema, peninjauan tema terhadap keseluruhan dokumen, penajaman definisi tema, serta penulisan interpretasi. Tahapan tersebut berlangsung secara berulang. Kode dan calon tema dapat direvisi

ketika pembacaan berikutnya menunjukkan konteks yang berbeda atau bukti yang tidak mendukung penafsiran awal.

Interpretasi diarahkan pada hubungan antara pemahaman terhadap kebutuhan orang lain, pemilihan respons emosional, dan penetapan batas profesional. Pernyataan yang berlawanan atau tidak sesuai dengan pola dominan tetap diperiksa untuk mempertajam analisis. Literatur digunakan setelah dan selama pengembangan interpretasi untuk menjelaskan kesesuaian, perbedaan, serta batas penjelasan konseptual. Penggunaannya tidak dimaksudkan untuk menggantikan bukti yang tidak tersedia dalam dokumen.

Keterpercayaan dan Refleksivitas

Keterpercayaan kajian diupayakan melalui keterlacakan hubungan antara kutipan dokumen, kode, tema, dan kesimpulan. Catatan analitis digunakan untuk merekam perubahan penafsiran, alasan penggabungan atau pemisahan tema, serta pertimbangan terhadap bagian teks yang tidak mendukung argumentasi utama. Penulis juga perlu merefleksikan kemungkinan kecenderungan untuk menonjolkan keberhasilan karena keterlibatannya dalam penyusunan praktik baik.

Apabila penelaahan melibatkan beberapa penulis, diskusi analitis digunakan untuk memperluas perspektif dan menguji dasar interpretasi. Diskusi tersebut tidak diposisikan sebagai pengukuran reliabilitas antarpengode. Dalam analisis tematik refleksif, mutu analisis bertumpu pada koherensi metodologis, kedalaman interpretasi, dan keterbukaan mengenai peran peneliti dalam pembentukan tema (Braun & Clarke, 2021).

Pertimbangan Etis dan Batas Kajian

Penggunaan dokumen memperhatikan izin pemilik bahan serta kerahasiaan pihak yang disebutkan di dalamnya. Jika narasi memuat identitas peserta didik, orang tua, atau pihak lain, identitas tersebut perlu disamarkan dalam pelaporan. Kutipan digunakan secara proporsional dengan mempertahankan konteks maknanya. Persetujuan etik formal hanya dicantumkan apabila benar-benar diperoleh.

Kesimpulan dibatasi pada isi dokumen yang dianalisis. Narasi reflektif dapat memberikan pemahaman mengenai pertimbangan dan pemaknaan pelayanan, tetapi tidak dengan sendirinya membuktikan perubahan perilaku, kepuasan penerima layanan, atau efektivitas suatu tindakan. Oleh karena itu, hasil kajian ditempatkan sebagai dasar refleksi profesional dan pengembangan konsep yang masih memerlukan pengujian melalui data lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan prima berbasis empati bertumpu pada keterkaitan antara pertimbangan moral, orientasi keagamaan, keteladanan perilaku, dan keadilan pelayanan. Keempat aspek tersebut membentuk dasar untuk menyeimbangkan kepedulian terhadap peserta didik dan orang tua,

pengelolaan emosi dalam interaksi pendidikan, serta penghormatan terhadap martabat guru. Keseimbangan ini menempatkan pelayanan sebagai tanggung jawab pedagogis yang membutuhkan kepekaan sekaligus batas profesional yang jelas.

1. Untuk mengetahui manusia yang berhati nurani

Hati nurani menjadi dasar pertimbangan moral dalam memperlakukan orang lain secara manusiawi. Dalam perspektif Islam, kemuliaan penciptaan manusia sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. At-Tin [95]: 4 mengandung tanggung jawab untuk menggunakan akal, perasaan, dan kemampuan bertindak secara bertanggung jawab. Kemuliaan tersebut perlu tercermin dalam penghormatan terhadap sesama, termasuk dalam hubungan antara guru, peserta didik, orang tua, dan tenaga kependidikan.

Manusia juga memiliki kebutuhan untuk hidup bersama dan bekerja sama. Ishomuddin menjelaskan bahwa "upaya manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya dilaksanakan melalui suatu proses sosial yang disebut dengan interaksi sosial". Dalam pendidikan, interaksi tersebut menjadi ruang berlangsungnya pelayanan, pertukaran informasi, dan pembentukan kepercayaan. Cara guru mendengarkan, menjelaskan keputusan, dan menanggapi kesulitan peserta didik merupakan bagian dari kualitas hubungan pendidikan.

Hati nurani membantu seseorang mempertimbangkan kepatutan tindakannya. Meskipun demikian, pertimbangan tersebut perlu disertai pemeriksaan terhadap fakta, kebutuhan pihak lain, dan kemungkinan akibat suatu keputusan. Keyakinan bahwa tindakan dilakukan demi kebaikan belum tentu menunjukkan bahwa kebutuhan penerima layanan telah dipahami secara memadai. Oleh karena itu, pelayanan yang berlandaskan hati nurani memerlukan kesediaan mendengarkan, mengklarifikasi informasi, dan mempertimbangkan perspektif yang berbeda.

Pemahaman ini berkaitan dengan empati sebagai kemampuan mengenali dan memahami pengalaman orang lain. Aldrup et al. (2022) menegaskan relevansi empati bagi pemahaman terhadap emosi dan kebutuhan peserta didik. Namun, tinjauan mereka menunjukkan bahwa hubungan empati guru dengan kualitas interaksi dan hasil belajar belum konsisten. Dengan demikian, kepedulian perlu diterjemahkan menjadi respons yang tepat, bukan hanya dipahami sebagai perasaan simpatik atau niat membantu.

Kelembutan merupakan salah satu bentuk penerapan pertimbangan moral tersebut. Al-Fakir menekankan pentingnya "bersikap lemah lembut dan welas asih, bertutur kata baik serta bermuamalah mulia". Dalam pelayanan pendidikan, prinsip ini diwujudkan melalui komunikasi yang tidak mempermalukan, menghindari pelabelan negatif, dan memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk menjelaskan keadaannya. Kelembutan tetap memungkinkan guru menyampaikan ketidaksetujuan dan menerapkan konsekuensi secara tegas.

Ketika menghadapi keterlambatan peserta didik, misalnya, guru dapat menanyakan penyebabnya sebelum menentukan tindak lanjut. Informasi mengenai keadaan peserta didik membantu membedakan pelanggaran yang disengaja, kesulitan keluarga, atau persoalan lain yang membutuhkan bantuan. Aturan tetap digunakan sebagai dasar keputusan agar pelayanan tidak bergantung pada kedekatan pribadi maupun suasana hati guru. Kepedulian dan ketegasan dengan demikian dapat berjalan bersama.

Penggunaan simbol tanah sebagai pengingat kerendahan hati dapat dipahami sebagai refleksi etis tentang pengendalian diri. Makna yang relevan bagi pelayanan ialah kesediaan menahan reaksi impulsif dan menilai kembali situasi sebelum bertindak. Wang et al. (2023) menunjukkan bahwa strategi pengelolaan emosi yang bekerja sebelum respons emosional berkembang sepenuhnya cenderung memiliki hubungan yang lebih adaptif dengan kesejahteraan guru dibandingkan strategi yang terutama mengubah ekspresi setelah emosi muncul.

Hati nurani juga perlu mengarahkan perhatian pada martabat kedua pihak. Peserta didik berhak memperoleh perlakuan yang menghargai, sedangkan guru berhak menjalankan tugas tanpa penghinaan atau tekanan yang tidak patut. Pelayanan yang manusiawi membutuhkan hubungan timbal balik yang menghormati hak, kewajiban, dan batas masing-masing. Dengan demikian, hati nurani menjadi orientasi moral yang diperkuat oleh empati, informasi yang memadai, dan pertimbangan keadilan.

2. Untuk mengetahui jiwa pendidik yang Qur'ani

Jiwa pendidik yang Qur'ani tercermin dalam keselarasan antara nilai keagamaan, tanggung jawab keilmuan, dan perilaku profesional. Guru memiliki peran membimbing perkembangan intelektual, sosial, emosional, dan spiritual peserta didik. Dalam konteks madrasah, peran tersebut memperoleh orientasi etis melalui nilai kasih sayang, keadilan, amanah, dan penghormatan terhadap sesama.

Keteladanan Rasulullah saw. menjadi rujukan normatif dalam memahami pendidikan yang menghubungkan penyampaian pengetahuan dengan pembentukan akhlak. Nilai Qur'ani perlu hadir dalam cara guru berkomunikasi, menegakkan aturan, memberikan bantuan, dan menyelesaikan perbedaan pendapat. Penghayatan nilai menjadi bermakna ketika tercermin dalam keputusan sehari-hari, terutama pada situasi yang menuntut kesabaran dan pertimbangan yang cermat.

Keluarga sebagai lingkungan pendidikan pertama dan utama juga memiliki kedudukan penting. Guru dan orang tua membawa pengetahuan yang berbeda mengenai peserta didik. Guru memahami kebutuhan belajar dan perilaku anak di sekolah, sedangkan orang tua mengetahui pengalaman serta keadaan anak di rumah. Pelayanan berbasis empati memerlukan pertukaran informasi yang memungkinkan kedua pihak memahami persoalan secara lebih utuh.

Kemitraan tersebut perlu dibangun melalui komunikasi yang jelas dan tidak menghakimi. Ketika menyampaikan kesulitan belajar, guru sebaiknya

menjelaskan perilaku atau kebutuhan yang dapat dikenali. Pernyataan bahwa peserta didik belum menyelesaikan tugas tertentu memberikan dasar pembicaraan yang lebih terarah daripada menyebutnya sebagai anak yang malas. Penjelasan yang spesifik membantu guru dan orang tua merumuskan dukungan tanpa mengabaikan tanggung jawab peserta didik.

Pengelolaan emosi merupakan bagian dari pelaksanaan tanggung jawab tersebut. Kesabaran profesional mencakup kemampuan mengenali perasaan, memahami pemicunya, dan memilih respons yang mendukung tujuan pendidikan. Guru dapat merasakan kecewa atau marah, tetapi tetap perlu mempertimbangkan cara menyampaikan perasaan tersebut agar tidak merendahkan pihak lain. Dalam keadaan tertentu, mengambil jeda atau meminta bantuan merupakan tindakan yang bertanggung jawab.

Aldrup et al. (2024) menunjukkan bahwa hubungan pengelolaan emosi dengan efektivitas mengajar bervariasi menurut strategi dan sumber data yang digunakan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kemampuan emosional tidak cukup dinilai dari penampilan tenang atau pengakuan pribadi. Perhatian juga perlu diberikan pada ketepatan respons, pengalaman peserta didik, dan konsekuensi interaksi yang berlangsung.

Nilai ketulusan perlu ditempatkan bersama penghormatan terhadap kapasitas guru. Amanah pendidikan memerlukan pembagian tanggung jawab, dukungan kelembagaan, dan batas kewenangan yang dapat dipahami. Persoalan yang membutuhkan keputusan pimpinan, pendampingan khusus, atau penanganan di luar kompetensi guru perlu diteruskan kepada pihak yang sesuai. Tindakan tersebut menjaga mutu pelayanan sekaligus mencegah pembebanan tanggung jawab secara tidak proporsional.

Dengan demikian, jiwa pendidik yang Qur'ani dapat dipahami sebagai orientasi etis yang menghubungkan kepedulian dengan tanggung jawab profesional. Pelayanan dilaksanakan melalui komunikasi yang menghargai, keputusan yang adil, dan pengelolaan emosi yang mendukung hubungan pendidikan. Penghormatan terhadap martabat guru menjadi bagian dari upaya menjaga keberlanjutan amanah tersebut.

3. Untuk mengetahui akhlaq yang meneladani

Keteladanan akhlak menjadi bentuk nyata dari nilai yang diajarkan dalam pendidikan. Kejujuran, kesabaran, toleransi, sikap pemaaf, komunikasi yang baik, kasih sayang, serta penghindaran terhadap gibah dan fitnah perlu hadir dalam perilaku sehari-hari. Kebersihan dan kepedulian terhadap makhluk hidup juga menjadi bagian dari pembiasaan tanggung jawab terhadap lingkungan.

Rasulullah saw. menjadi rujukan normatif bagi pembentukan akhlak mulia. Dalam praktik pendidikan, keteladanan tersebut menuntut konsistensi antara nasihat dan tindakan. Guru mengajarkan penghormatan melalui cara memperlakukan peserta didik, mengajarkan tanggung jawab melalui kesediaan memenuhi kewajiban, dan mengajarkan kejujuran melalui keterbukaan mengakui kesalahan.

Pepatah “guru kencing berdiri, murid kencing berlari” menegaskan pentingnya memperhatikan pengaruh perilaku pendidik. Meskipun demikian, perilaku peserta didik terbentuk melalui berbagai pengalaman, termasuk hubungan keluarga, teman sebaya, dan lingkungan sosial. Keteladanan guru merupakan salah satu pengaruh penting yang perlu diusahakan secara konsisten tanpa mengabaikan peran lingkungan lainnya.

Relevansi kualitas hubungan pendidikan ditunjukkan oleh Roorda et al. (2017). Meta-analisis mereka menemukan bahwa hubungan afektif guru dan peserta didik berkaitan dengan keterlibatan serta prestasi belajar, dengan keterlibatan memediasi sebagian hubungan tersebut. Temuan ini mendukung perhatian terhadap mutu relasi, tetapi tidak berarti bahwa setiap perilaku teladan secara langsung menghasilkan peningkatan prestasi.

Keteladanan perlu diterjemahkan ke dalam tindakan yang dapat dikenali. Kejujuran tampak ketika guru memberikan informasi yang benar dan memperbaiki kekeliruan penilaian. Kesabaran terlihat ketika guru mendengarkan penjelasan sebelum menentukan konsekuensi. Toleransi diwujudkan melalui penghormatan terhadap perbedaan latar belakang. Sikap pemaaf disertai kesempatan memperbaiki kesalahan, sedangkan kasih sayang diwujudkan melalui bantuan yang sesuai kebutuhan.

Penghindaran terhadap gibah dan fitnah juga memiliki implikasi profesional. Informasi mengenai keadaan peserta didik atau keluarga perlu disampaikan secara hati-hati kepada pihak yang berkepentingan. Persoalan pribadi tidak selayaknya menjadi bahan pembicaraan yang mempermalukan. Dalam hal ini, menjaga kerahasiaan merupakan bentuk penghormatan terhadap martabat penerima layanan.

Keteladanan turut berkaitan dengan keaslian dan pengelolaan ekspresi emosi. Ma et al. (2023) menemukan bahwa penampilan emosi yang tidak sesuai dengan perasaan sebenarnya berkaitan dengan kelelahan emosional dan iklim kelas yang kurang positif. Temuan ini menunjukkan keterbatasan penilaian pelayanan yang hanya bertumpu pada keramahan yang terlihat. Guru membutuhkan dukungan untuk memahami dan mengolah pengalaman emosionalnya.

Karena itu, pembinaan keteladanan dapat mencakup refleksi bersama, konsultasi dengan rekan, dan dukungan pimpinan. Guru yang menyadari bahwa responsnya kurang tepat perlu memiliki ruang untuk memperbaiki hubungan. Kesediaan meminta maaf atas kekeliruan dapat memperlihatkan integritas dan tanggung jawab. Martabat profesional terpelihara melalui tindakan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Keteladanan akhlak dengan demikian mencakup kesantunan, keadilan, konsistensi, dan kemampuan melakukan perbaikan. Dalam pelayanan prima berbasis empati, nilai tersebut membantu menghubungkan kepedulian dengan tindakan yang menghormati peserta didik sekaligus menjaga integritas guru.

4. Untuk mengetahui pelayanan prima tanpa tendensi

Pelayanan prima merupakan tanggung jawab bersama seluruh unsur lembaga pendidikan. Pengalaman peserta didik dan orang tua terbentuk melalui pembelajaran, layanan administrasi, kantin, koperasi, keamanan, dan komunikasi dengan pimpinan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan membutuhkan keselarasan sikap dan prosedur pada berbagai bagian lembaga.

Pelayanan tanpa tendensi berarti pelayanan yang tidak ditentukan oleh kepentingan pribadi, kedekatan, imbalan, atau keuntungan tertentu. Tujuannya ialah memenuhi kebutuhan pendidikan secara adil dan bertanggung jawab. Ketulusan perlu disertai ukuran yang jelas agar keputusan dapat dipertanggungjawabkan dan tidak bergantung pada penilaian pribadi semata.

Pemenuhan harapan penerima layanan dapat menghadapi batas yang berkaitan dengan standar pendidikan. Tidak semua permintaan dapat disetujui. Ketika terdapat keberatan terhadap hasil penilaian, guru dapat mendengarkan penjelasan, memeriksa pekerjaan peserta didik, dan menjelaskan kriteria yang digunakan. Perubahan nilai memerlukan dasar akademik yang sah. Respons tersebut menunjukkan kepedulian terhadap kekhawatiran pihak lain sekaligus menjaga integritas penilaian.

Keadilan pelayanan juga perlu mempertimbangkan perbedaan kebutuhan. Peserta didik dapat memperoleh bentuk bantuan yang berbeda berdasarkan keadaan yang dapat dijelaskan. Penyesuaian tersebut perlu dilakukan melalui pertimbangan yang transparan agar tidak berubah menjadi perlakuan istimewa berdasarkan kedekatan. Empati membantu mengenali kebutuhan, sedangkan aturan dan pertimbangan profesional memberikan dasar bagi keputusan.

Pelayanan yang baik diharapkan mendukung rasa aman, kepercayaan diri, partisipasi, dan hubungan yang harmonis. Namun, pencapaian manfaat tersebut memerlukan evaluasi yang sesuai. Temuan Roorda et al. (2017) mendukung relevansi hubungan guru dan peserta didik bagi keterlibatan belajar, tetapi tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan keberhasilan seluruh bentuk pelayanan pendidikan tanpa bukti yang memadai.

Penghormatan terhadap martabat guru memerlukan batas profesional yang jelas. Guru berhak menyampaikan keterbatasan kewenangan, mengatur waktu komunikasi secara wajar, dan memperoleh dukungan ketika menghadapi perlakuan merendahkan. Batas tersebut perlu dijelaskan dengan bahasa yang santun dan disertai informasi mengenai tindak lanjut yang tersedia.

Sebagai contoh, persoalan yang tidak dapat diputuskan guru perlu diteruskan kepada pihak yang berwenang. Guru dapat menjelaskan alasan penerusan, prosedur yang perlu ditempuh, dan informasi yang dibutuhkan. Kepastian proses membantu penerima layanan memahami langkah penyelesaian sekaligus mencegah janji yang melampaui kewenangan.

Dukungan kelembagaan menjadi penting karena tuntutan pelayanan juga membawa beban emosional. Wang et al. (2023) menunjukkan keterkaitan dukungan sekolah dengan strategi pengelolaan emosi guru. Pembagian tugas, bantuan rekan, dan mekanisme penanganan keluhan yang jelas karena itu perlu menjadi bagian dari pengembangan pelayanan. Tanggung jawab menjaga mutu interaksi harus didukung oleh tata kelola yang memungkinkan guru bekerja secara layak.

Pelayanan prima berbasis empati dapat dikembangkan melalui proses memahami kebutuhan, memeriksa informasi, mengenali respons emosional, menentukan tindakan sesuai aturan dan kewenangan, serta mengevaluasi tindak lanjut. Kerangka ini menempatkan kepedulian, pengelolaan emosi, dan martabat guru sebagai unsur yang saling melengkapi. Efektivitas penerapannya tetap memerlukan pengujian dalam situasi pendidikan yang nyata.

Keempat pokok pembahasan memperlihatkan hubungan yang utuh. Hati nurani memberikan orientasi pertimbangan moral, nilai Qur'ani mengarahkan tanggung jawab etis, keteladanan menghadirkan nilai melalui tindakan, dan pelayanan tanpa tendensi menjaga keadilan. Kepedulian membantu memahami kebutuhan pihak lain, pengelolaan emosi mendukung ketepatan respons, sedangkan martabat profesional menjaga agar pelayanan berlangsung secara bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Simpulan

Pelayanan prima berbasis empati dalam pendidikan madrasah memerlukan keseimbangan antara kepedulian terhadap kebutuhan peserta didik dan orang tua, pengelolaan emosi, serta penghormatan terhadap martabat guru. Hati nurani menjadi dasar pertimbangan moral, nilai Qur'ani memberikan orientasi etis, keteladanan akhlak mewujudkan nilai dalam perilaku, dan pelayanan tanpa tendensi menegaskan pentingnya keadilan. Keempat aspek tersebut mengarahkan pelayanan pada komunikasi yang menghargai, keputusan yang bertanggung jawab, dan perlakuan yang tidak dipengaruhi kepentingan pribadi.

Kontribusi utama kajian ini terletak pada pemahaman bahwa pelayanan yang humanis membutuhkan kepekaan sekaligus batas profesional. Empati membantu guru memahami keadaan pihak lain, sedangkan pengelolaan emosi mendukung pemilihan respons yang proporsional. Martabat guru terpelihara melalui integritas, kejelasan kewenangan, dan keberanian menetapkan batas secara santun. Pelaksanaannya memerlukan dukungan kelembagaan berupa pembagian tanggung jawab, prosedur pelayanan yang transparan, serta mekanisme penanganan keluhan yang adil.

Kajian ini menghasilkan sintesis konseptual yang belum membuktikan efektivitas penerapannya secara empiris. Penelitian selanjutnya perlu melibatkan pengalaman guru, peserta didik, dan orang tua untuk menilai bagaimana keseimbangan kepedulian, pengelolaan emosi, dan martabat

profesional diwujudkan dalam praktik. Hasilnya dapat menjadi dasar pengembangan pelayanan pendidikan yang lebih kontekstual, adil, dan berkelanjutan.

Referensi

Aldrup, K., Carstensen, B., & Klusmann, U. (2022). Is empathy the key to effective teaching? A systematic review of its association with teacher-student interactions and student outcomes. *Educational Psychology Review, 34*(3), 1177–1216. https://doi.org/10.1007/s10648-021-09649-y

Aldrup, K., Carstensen, B., & Klusmann, U. (2022). Is empathy the key to effective teaching? A systematic review of its association with teacher-student interactions and student outcomes. *Educational Psychology Review, 34*(3), 1177–1216. https://doi.org/10.1007/s10648-021-09649-y

Aldrup, K., Carstensen, B., & Klusmann, U. (2024). The role of teachers' emotion regulation in teaching effectiveness: A systematic review integrating four lines of research. *Educational Psychologist, 59*(2), 89–110. https://doi.org/10.1080/00461520.2023.2282446

Aldrup, K., Carstensen, B., & Klusmann, U. (2024). The role of teachers' emotion regulation in teaching effectiveness: A systematic review integrating four lines of research. *Educational Psychologist, 59*(2), 89–110. https://doi.org/10.1080/00461520.2023.2282446

Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology, 18*(3), 328–352. https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238

Braun, V., & Clarke, V. (2022). Conceptual and design thinking for thematic analysis. *Qualitative Psychology, 9*(1), 3–26. https://doi.org/10.1037/qup0000196

Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education, 22*(1), 120–134. https://doi.org/10.1016/j.tate.2005.07.002

Ishomuddin. (1997). *Sosiologi perspektif Islam*. Pusat Penerbitan UMM.

Ma, P., Zhang, L., Dong, H., & Yu, J. (2023). The relationships between teachers' emotional labor and display rules, trait emotions, exhaustion, and classroom emotional climate. *Frontiers in Psychology, 14*, Article 957856. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.957856

Morgan, H. (2022). Conducting a qualitative document analysis. *The Qualitative Report, 27*(1), 64–77. https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5044

Roorda, D. L., Jak, S., Zee, M., Oort, F. J., & Koomen, H. M. Y. (2017). Affective teacher–student relationships and students' engagement and achievement: A meta-analytic update and test of the mediating role of engagement. *School Psychology Review, 46*(3), 239–261. https://doi.org/10.17105/SPR-2017-0035.V46-3

Wang, H., Burić, I., Chang, M.-L., & Gross, J. J. (2023). Teachers' emotion regulation and related environmental, personal, instructional, and well-being factors: A meta-analysis. *Social Psychology of Education, 26*(6), 1651–1696. https://doi.org/10.1007/s11218-023-09810-1

Wang, H., Burić, I., Chang, M.-L., & Gross, J. J. (2023). Teachers' emotion regulation and related environmental, personal, instructional, and well-being factors: A meta-analysis. *Social Psychology of Education, 26*(6), 1651–1696. https://doi.org/10.1007/s11218-023-09810-1

Yin, H., Huang, S., & Chen, G. (2019). The relationships between teachers' emotional labor and their burnout and satisfaction: A meta-analytic review. *Educational Research Review, 28*, Article 100283. https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.100283