



PENERAPAN ETIKA KOMUNIKASI DI KANTOR LEMBAGA PENJAMINAN MUTU IAIN MADURA

Ach. Habibi El-Kafi

Institut Agama Islam Negeri Madura, Indonesia

kafie.habibi@gmail.com

Keywords	Abstract
Communication Ethics, Office	<p>Offices are generally at the forefront of all institutional organizational buildings. The image of an institution is undoubtedly also determined by the performance of the office, which is displayed through the excellent service figure of its employees. Human resource performance that is proactive, responsive, friendly, solusive, and satisfying to customers has proven to be a mainstay for the greatness of an institution. This means that excellent service is closely related to the office as a place and process for customer service in an organization or company. So it is necessary to build good communication in order to create harmonious relationships with other people. Likewise in an organization, communication is the main key in the process of exchanging information between parts of an organization. The purpose of this study was to determine the application of communication ethics in the Office of the Madura IAIN Quality Assurance Agency. Based on this, there are three discussions that become the main study in this study, namely: the form, benefits and ways of implementing communication ethics in offices at LPM IAIN Madura. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. Sources of data obtained through interviews, observation, and documentation. The informants are, the Chairman of LPM IAIN Madura and other employees. The results of this study indicate that First, the form of communication ethics is located in their respective positions. The form of communication ethics is not written completely in daily activities, but is written in the awareness of the position of each position so that it runs naturally in our daily position according to maturity in attitude. The form of reward and punishment from the application of communication ethics, namely the form of reward that has been regulated by the State, institution or respective unit in the LPM environment in the form of self-welfare, for example, such as an increase in each functional position. While the size of the punishment is tiered from standard to severe depending on the volume of violations and the heaviest is reported to the leadership for further evaluation. Second, the benefits of implementing communication ethics at LPM are in the social life of the office, namely first, being aware of each function and position. Second, the formation of discipline and the rules of their respective duties. Then in team work and performance there is synchronization and gymnastics so that they work together to achieve a common vision. Third, how to apply communication ethics in the LPM IAIN Madura office, namely by forming awareness. Awareness includes strative awareness and administrative awareness.</p>

Kata Kunci	Abstrak
Etika Komunikasi,	Perkantoran umumnya berada di garda terdepan dalam keseluruhan bangunan organisasi kelembagaan. Citra lembaga niscaya ditentukan juga

Kantor	oleh performansi kantor yang ditampilkan melalui sosok layanan prima para pegawainya. Kinerja SDM yang proaktif, responsif, ramah (friendly), solusif, serta memuaskan pelanggan terbukti menjadi andalan bagi kebesaran suatu lembaga. Hal ini berarti pelayanan prima berkaitan erat dengan kantor sebagai tempat dan proses berlangsungnya layanan pelanggan di suatu organisasi maupun perusahaan. Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Begitupun dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam suatu organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui <i>Penerapan Etika Komunikasi di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Madura</i> . Berdasarkan hal tersebut, maka ada tiga pembahasan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: bentuk, manfaat serta cara penerapan etika komunikasi dalam kantor di LPM IAIN Madura. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informannya adalah, Ketua LPM IAIN Madura dan pegawai yang lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Pertama</i> , Bentuk etika komunikasi yaitu terletak di posisi jabatan masing-masing. Bentuk etika komunikasi tersebut tidak tertulis secara utuh dalam kegiatan keseharian, akan tetapi tertulis dalam kesadaran posisi jabatan masing-masing sehingga berjalan secara alamiah dalam posisi keseharian kita sesuai kedewasaan dalam bersikap. Bentuk <i>reward</i> dan <i>punishment</i> dari penerapan etika komunikasi yaitu bentuk reward itu sudah di atur oleh Negara, Institusi atau unit masing-masing di lingkungan LPM berbentuk kesejahteraan diri misalkan seperti peningkatan jabatan fungsional masing-masing. Sedangkan ukuran punishment itu berjenjang dari yang standard sampai ke yang berat tergantung volume pelanggaran dan yang terberat dilaporkan ke pimpinan untuk dievaluasi lebih lanjut. <i>Kedua</i> , Manfaat penerapan etika komunikasi di LPM yaitu dalam kehidupan sosial kantor yaitu pertama, sadar akan fungsi dan jabatan masing-masing. Kedua, terbentuknya disiplin dan aturan tugas masing-masing. Kemudian dalam team work dan kinerja adanya sinkronisasi dan gimestri sehingga bersinergi untuk mencapai visi bersama. <i>Ketiga</i> , Cara menerapkan etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura yaitu dengan membentuk kesadaran. Kesadaran di antaranya kesadaran stratif dan kesadaran administratif.
--------	--



©Cognitive: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Istilah kantor berasal dari bahasa Belanda yaitu *kantoor* dan dalam bahasa Inggris *office*. Kantor merupakan tempat dan aktivitas atau kegiatan dalam menunjang pimpinan untuk mencapai tujuan. Uraian tersebut menyiratkan kantor sebagai tempat dalam arti statis dan proses atau aktivitas dalam arti dinamis. Mendefinisikan kantor sebagai tempat berarti setiap ruangan tempat dokumen dikerjakan. Yang dimaksud kantor sebagai proses adalah rangkaian kegiatan atau kegiatan pengolahan informasi mulai dari penerimaan, penutupan, pengolahan, penyimpanan, dan pendistribusian. Oleh karena itu, singkatnya kantor adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kantor,

baik dalam lokasi aktivitas (statis) maupun dalam arti proses aktivitasnya (dinamis) (Zulkarnain, 2018).

Perkantoran umumnya berada di garda terdepan dalam keseluruhan bangunan organisasi kelembagaan. Citra lembaga niscaya ditentukan juga oleh performansi kantor yang ditampilkan melalui sosok layanan prima para pegawainya. Kinerja SDM yang proaktif, responsif, ramah (*friendly*), solusif, serta memuaskan pelanggan terbukti menjadi andalan bagi kebesaran suatu lembaga. Hal ini berarti pelayanan prima berkaitan erat dengan kantor sebagai tempat dan proses berlangsungnya layanan pelanggan di suatu organisasi maupun perusahaan. Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Begitupun dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam suatu organisasi.

Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin *comunis* yang artinya membuat kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *communico* yang artinya membagi (Cangara, 2004). Komunikasi adalah suatu aktivitas manusia yang saling berinteraksi antara satu orang maupun lebih, konsep tentang komunikasi tidak hanya berkaitan dengan masalah cara berbicara efektif saja melainkan juga etika bicara. Dalam pandangan agama islam komunikasi memiliki etika, agar jika kita melakukan komunikasi dengan seseorang maka orang itu dapat memahami apa yang kita sampaikan. Bila tak ada komunikasi maka yang akan terjadi dalam kehidupan adalah ketidakharmonisan maupun ketidakcocokan. Memang setiap orang akan memiliki pemikiran dan pendapat yang berbeda-beda, tetapi ide tersebut bisa dipersatukan melalui komunikasi. Bila tetap berbeda maka itu menjadi suatu hal yang biasa di alam demokrasi. Tetapi yang terpenting adalah bagaimana membangun komunikasi itu yang menyenangkan sehingga tujuan bisa tercapai, meski ada perbedaan pendapat. Bila komunikasi tidak berjalan dengan baik maka bisa menghambat suatu roda organisasi. Hal ini pun bisa terjadi dalam dunia pendidikan. Bahkan semua bidang disiplin ilmu pasti membutuhkan yang namanya komunikasi (Inah, 2013).

Komunikasi bisa ditelaah dari segi saling ketergantungan yang mampu menjelaskan hubungan antar manusia. Oleh sebab itu, seorang karyawan harus mengasah keterampilan berkomunikasi untuk dapat menyesuaikan diri dan

bersosialisasi dengan lingkungan tempat kerjanya. Sikap dan budi bahasa yang santun, senyuman yang ikhlas, ramah dan penuh perhatian, serta mudah mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf, akan mewujudkan rasa saling menghormati dan kerja sama yang erat sehingga meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini disebut komunikasi kantor yang efektif dan beretika sebagai dasar implementasi pelayanan prima. Etika komunikasi sangat bermanfaat bagi semua orang terlebih bagi sekretaris dalam menjalankan fungsinya di perusahaan yaitu membina hubungan yang harmonis di lingkungan internal maupun eksternal perusahaan (Ningsih, 2018).

Etika yang dalam bahasa Inggris yaitu *ethics* berasal dari kata latin *ethicus*. Bahasa Yunani menyebut *ethos* (bentuk tunggal) yang berarti sikap, watak, atau cara berfikir, serta *ta-etha* (bentuk jamak) yang berarti adat kebiasaan. Arti dalam bentuk jamak ini menjadi latar belakang istilah etika. Etika selalu berlaku, baik ketika seseorang sedang sendiri atau bersama orang lain. Misalnya larangan mencuri selaku berlaku, baik sedang sendiri atau ketika ada orang lain (baik ketahuan ataupun tidak) serta barang yang dipinjam harus selalu dikembalikan meski pemiliknya sudah lupa. Jadi etika menekankan pada prinsip umum tentang tindakan moral atau tingkah laku manusia yang benar. Moral adalah aturan kesesuaian tentang norma kelakuan dan perbuatan yang baik (Zulkarnain, 2018).

Etika sebagai ilmu yang mempelajari soal kebaikan dan kejelekan di dalam hidup manusia semuanya, terutama mengenai gerak gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan dan perasaan sampai mengenai tujuannya yang dapat merupakan perbuatan (Solichin, 2014). Dari segi etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani, *ethos* yang berarti watak kesesuaian atau adat. Ketika etika digabungkan dengan komunikasi, maka etika itu menjadi dasar pondasi dalam berkomunikasi, etika memberikan landasan moral dalam membangun tata susila terhadap semua sikap dan perilaku seseorang dalam komunikasi. Dengan demikian, tanpa etika komunikasi itu tidak etis (Muslimah, 2016).

Selanjutnya, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Madura sebagai lembaga yang memiliki kebijakan Sistem Penjaminan Mutu IAIN Madura bertujuan menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi berfungsi mengendalikan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi

untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi terdiri atas: Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI); dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh IAIN Madura. SPME direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing. Luaran penerapan SPMI oleh perguruan tinggi digunakan oleh BAN-PT atau LAM untuk penetapan status dan peringkat terakreditasi perguruan tinggi atau program studi.

Kemudian mengenai etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura, di sana sudah membudaya berbagai aspek etika komunikasi seperti halnya bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara, tidak mudah terpancing emosi lawan bicara, menggunakan volume, nada, intonasi suara serta kecepatan bicara yang baik dan menggunakan komunikasi non verbal yang baik sesuai budaya yang berlaku seperti berjabat tangan, merunduk, hormat. Penelitian ini memakai penelitian kualitatif sebagai upaya pendalaman teori tentang etika komunikasi di kantor yang pastinya tidak akan terlepas dari proses observasi, wawancara dan dokumentasi.

Alasan peneliti memilih judul “Penerapan etika komunikasi di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Madura” karena dari hasil tinjauan lapangan ke lembaga penelitian di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Institut Agama Islam Negeri Madura, terdapat beberapa penguatan latar belakang referensi penelitian di LPM ini, di antaranya terlihat ada gerakan team yang luar biasa dari para pegawai-pegawainya yaitu menuju IAIN Madura ke akreditasi berbasis *International Organization for Standardization* (ISO). Dari gerakan inilah banyak pihak yang mengapresiasi terhadap kinerja LPM meliputi komitmennya, kerja teamnya bahkan target pencapaiannya, sehingga apresiasi tersebut direspon baik oleh pimpinan yaitu salahsatunya diresmikannya kantor khusus ISO Centre IAIN Madura. Semua itu pasti tidak lepas dari penerapan etika komunikasi dari seluruh pegawai di LPM untuk membangun *team work* yang kompak, harmonis serta tindakannya yang selalu berasaskan pada prospek pencapaian. Dari tinjauan itulah saya sangat tertarik untuk meneliti Penerapan Etika Komunikasi di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Madura.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif, menggunakan studi kasus untuk memahami dan memaknai penerapan etika komunikasi di kantor, desain ini sangat memungkinkan dapat hasil penelitian yang obyektif, natural, dan alamiah, karena tanpa adanya rekayasa dan intervensi dari luar. Peneliti bertindak sebagai instrument, dan dalam suasana partisipasi penuh yaitu melakukan observasi secara partisipan pada kultur dinamika kerja dan sambil membuat catatan lapangan serta mengetahui secara utuh pola etika komunikasi, disamping menghasilkan hubungan dan dinamika positif sehingga menghasilkan data yang lebih otentik.

Lokasi penelitian dipilih Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Madura karena lembaga tersebut telah berkontribusi menujunya IAIN Madura ke Akreditasi berbasis ISO, hal inilah yang menjadi alasan substantif akademik sebagai sasaran penelitian.

Sumber informasi dalam menggali data ini adalah seluruh pegawai yang setiap hari melakukan pengelolaan lembaga untuk memberikan jasa layanan pengembangan mutu pendidikan. Peneliti melakukan croscheck untuk mendapatkan data lapangan yang diperoleh melalui wawancara mendalam khususnya kepada mereka (pegawai) LPM yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Data hasil penelitian lapangan dianalisis dengan mengembangkan tema dan sub tema berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan dan ditrigagulasi dengan perolehan data selama di lapangan, sehingga menghasilkan kesimpulan yang koherensif tentang penerapan etika komunikasi di kantor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Penerapan Etika Komunikasi dalam Kantor di LPM IAIN Madura

Dalam teori dijelaskan persoalan etika yang potensial selalu melekat dalam setiap bentuk komunikasi antar pribadi sehingga komunikasi dapat dinilai dalam dimensi benar/salah, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap manusia lain, sehingga komunikator secara sadar memilih tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai dan cara-cara berkomunikasi guna mencapai tujuan tersebut. apakah seorang komunikator bertujuan informasi, meningkatkan pemahaman seseorang, memudahkan keputusan yang bebas pada orang lain, menawarkan nilai-nilai yang penting, memperlihatkan eksistensi dan relevansi suatu persoalan sosial, memberikan sebuah

jawaban atau program asli atau memicu pertikaian sampai persoalan etika yang potensial terpadu dalam upaya-upaya simbolik sang komunikator. Demikianlah keadaannya pada sebagian besar komunikasi pribadi, baik komunikasi antar dua orang, dalam kelompok kecil, dalam retorika gerakan sosial maupun dalam hubungan masyarakat (Muslimah, 2016).

Kemudian dalam penelitian diperjelas dan terdapat pengembangan dalam bentuk etika komunikasi yaitu terletak di posisi jabatan masing-masing. Cuman bentuk etika komunikasi tersebut tidak tertulis secara utuh dalam kegiatan keseharian, akan tetapi tertulis dalam kesadaran posisi jabatan masing-masing sehingga berjalan secara alamiah dalam posisi keseharian pegawai sesuai kedewasaan dalam bersikap.

Bentuk *reward* dan *punishment* dari penerapan etika komunikasi yaitu bentuk reward itu sudah di atur oleh Negara, institusi atau unit masing-masing di lingkungan LPM berbentuk kesejahteraan diri. Sedangkan ukuran punishment itu berjenjang dari yang standard sampai ke yang berat tergantung volume pelanggaran dan yang terberat dilaporkan ke pimpinan untuk dievaluasi lebih lanjut.

B. Manfaat Menerapkan Etika Komunikasi dalam Kantor di LPM IAIN Madura

Dalam teori dijelaskan bahwa penerapan etika komunikasi mempunyai manfaat yaitu: a. Melancarkan komunikasi dengan orang lain, sehingga hubungan yang sudah terjalin akan semakin erat. b. Memahami apa yang dikomunikasikan oleh orang lain, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. c. Mengikuti dan mentaati etika yang berlaku, kita akan diterima dengan baik dalam lingkungan sosial masyarakat. d. Menumbuhkan rasa saling menghargai di antara anggota masyarakat. e. Mencegah individu atau kelompok untuk tidak bertindak atau berperilaku sembarangan atau seenaknya sendiri dalam berkomunikasi. f. Mempererat hubungan dengan orang lain (Nawawi, 2017).

Dalam penelitian ditemukan Manfaat penerapan etika komunikasi di LPM yaitu dalam kehidupan sosial kantor yaitu pertama, kesadaran diri akan tugas dan fungsinya. Kedua, terbentuknya disiplin tugas masing-masing. Ketiga, pekerjaan yang beraturan, Selain itu juga melakukan sesuatu seminimal mungkin, itu semua berdampak pada tercapainya *perform* kinerja sesuai target kerja awal. Kemudian dalam team work dan

kinerja adanya sinkronisasi dan gimestri sehingga bersinergi untuk mencapai visi bersama.

C. Cara Penerapan Etika Komunikasi dalam Kantor di LPM IAIN Madura

Dalam teori di sisi lain, komunikasi memiliki beberapa aliran secara khusus dalam penerapannya, yaitu:

1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja.

2. Komunikasi ke atas.

Mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi.

3. Komunikasi Horizontal

Ketika komunikasi terjadi di antara anggota kelompok kerja yang sama, di antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, di antara manajer pada tingkat yang sama, atau di antara setiap personel yang secara horizontal disebut komunikasi horizontal.

4. Komunikasi Lintas Saluran

Kebanyakan organisasi, muncul keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Mereka melintasi garis fungsional dan berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan yang mengawasi tetapi bukan atasan atau bawahan mereka (Mulawarman).

Dalam penelitian dijelaskan cara menerapkan etika komunikasi dalam kantor di LPM IAIN Madura yaitu dengan membentuk kesadaran diri. Kesadaran diri terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Kesadaran Stratif

Kesadaran stratif adalah kesadaran akan pentingnya etika berkomunikasi. Bahwa dengan berkomunikasi berlandaskan etika akan terbantu menyelesaikan pekerjaan setiap hari, misalkan pekerjaan apa yang harus dilakukan hari ini, besok atau pekerjaan apa yang sesuai dengan keberadaan. Selain itu juga tatakrama, pergaulan yang baik, norma kesusilaan, budi pekerti, kemudian sopan santun, dan konteks menempatkan diri. Semua itu diyakini akan mengangkat keberadaan seseorang baik dalam kinerja ataupun karir.

Dalam rangka memberikan kesadaran terhadap individu masing-masing terkait etika komunikasi yaitu memberikan pembinaan. Pembinaan tersebut dilakukan oleh pimpinan pusat perguruan tinggi yaitu Rektor. Biasanya isi dari pembinaan tersebut tidak terlepas dari masukan untuk terus bertanggung jawab dalam segala hal uraian tugas.

2. Kesadaran Administratif

Kesadaran administratif adalah kesadaran yang terbentuk karena adanya tanggung jawab jabatan dan wewenang dalam organisasi. Hal itu tertuang pada aspek dokumen renstra. Dalam dokumen renstra telah terdapat standart tanggung jawab selama menjadi anggota LPM IAIN Madura. Selain itu juga tertuang pada gambaran kinerja harian pegawai.

Karena penerapan etika komunikasi melekat pada informasi jabatan masing-masing pegawai, maka dalam mensosialisasikan sudah mengikuti teks informasi jabatan tersebut. Kemudian untuk mengontrol dan mengevaluasinya di LPM IAIN Madura setiap 3 bulan sekali mengadakan rapat. Rapat itu berisi tentang koreksi dan evaluasi terkait keperluan peningkatan kinerja masing-masing sitem kerja pegawai.

KESIMPULAN

Bentuk etika komunikasi yaitu terletak di posisi jabatan masing-masing. Cuman bentuk etika komunikasi tersebut tidak tertulis secara utuh dalam kegiatan keseharian, akan tetapi tertulis dalam kesadaran posisi jabatan masing-masing sehingga berjalan secara alamiah dalam posisi keseharian kita sesuai kedewasaan dalam bersikap. Bentuk *reward* dan *punishment* dari penerapan etika komunikasi yaitu bentuk reward itu sudah di atur oleh Negara, Institusi atau unit masing-masing di lingkungan LPM berbentuk kesejahteraan diri. Sedangkan ukuran punishment itu berjenjang dari yang standard

sampai ke yang berat tergantung volume pelanggaran dan yang terberat dilaporkan ke pimpinan untuk dievaluasi lebih lanjut. Manfaat penerapan etika komunikasi di LPM yaitu dalam kehidupan sosial kantor yaitu pertama, tahu apa yang harus dilakukan. Kedua, terbentuknya arah tugas sesuai tugas masing-masing. Ketiga, tidak akan terjadi overlap pekerjaan di lapangan atau tidak adanya bentrokan – bentrokan dan ketersinggungan antara individu, Selain itu juga melakukan sesuatu seminimal mungkin, itu semua berdampak pada tercapainya *perform* kinerja sesuai target kerja awal. Kemudian dalam team work dan kinerja adanya sinkronisasi dan gimestri sehingga bersinergi untuk mencapai visi bersama.

DAFTAR RUJUKAN

- Afna fitria sari, *Menanamkan pemahaman etika komunikasi kepada mahasiswa*, Jurnal of education and teaching Vol. 1 No. 2 2020
- Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2011
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo, 2004
- Edi Harapan dan Syarwani Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014
- Falimu, Etika komunikasi pegawai terhadap pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan, Jurnal komunikator Vol. 9 No. 1 Mei 2017
- Ferdiant, Ghufrant, Kepala Pusat Audit Mutu Internal LPM IAIN Madura, Wawancara langsung, Jum'at 26 Februari 2021.
- Ghofur, Abdul Kepala Pusat Standar Pengembangan Mutu, Wawancara dengan , Kamis 25 Februari 2021.
- Habiburrahman, Staff Tata Usaha LPM IAIN Madura, Wawancara langsung, Kamis 25 Februari 2021.
- Hadi, Saiful, Ketua Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Madura, Wawancara langsung , Rabu 24 Februari 2021.
- Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta: Kencana, 2017
- Krisna Mulawarman, Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Makna* Vol. 5 No. 1.
- Krisna Mulawarman, Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Makna* Vol. 5 No. 1
- Lexy J. Meloeng, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*, Terj. Tjetjep Rohindi Rohidi, Jakarta: UI Press,2014
- Muchhlis Solichin, Mohammad, *Akhlaq dan Tasawuf*, Surabaya: Pena Salsabila, 2014
- Muhardisyah, Etika dalam Komunikasi Islam, Media kajian komunikasi Vol. 1 No. 1 2017
- Mulyadi, Sekretaris LPM IAIN Madura, Wawancara langsung, Jum'at 26 Februari 2021.
- Murni, Wahid & Nur Ali, *penelitian Tindakan Kelas, Pendidikan Agama dan Umum: Disertai Contoh Hasil Penelitian*, Malang: UIN Maliki Press, 2008

- Murni, Wahid, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (Skripsi, Tesis, dan Disertasi)*, Malang: UIN Press, 2008
- Muslimah, Etika Komunikasi dalam Persepektif Islam, *Jurnal Sosial Budaya*, Vol. 13, No. 2 Desember 2016
- Muslimah, Etika Komunikasi Dalam Perspektif Islam, *STAI An-Nadwah Kuala Tungkal*, Vol. 13, No. 2, Desember 2016
- Nana Syaodah Sukamdinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008
- Nawawi, Ismail, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta: Kencana, 2017
- Nur Inah, Ety, Peranan Komunikasi dalam Pendidikan, *Jurnal Al-Ta'dib*, Vol. 6 Nomer 1 Januari – Juni 2013
- Prastowo, Ismail, *Metode Penelitian Kualitatif: dalam Perspektif Rancangan Penelitian* Sri Utami Ningsih, Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya bagi Sekretaris, *Jurnal Sekretari* Vol. 5 No. 1 Januari 2018
- Sri Utami Ningsih, Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya bagi Sekretaris, *Jurnal Sekretari* Vol. 5 No. 1 Januari 2018
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan , Bandung: AlfaBeta, 2013
- Sumardi Soeryabrata, *Metode Penelitian* , Jakarta: Raja Grafindo, 1998
- Wildan zulkarnain dan raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantora*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018
- Yunda farina, *Penerapan etika komunikasi dalam mempersiapkan profesionalisme di dunia kerja*, Economic Education Analysis Journal Vol. 8 No.1 2019
- Zulkarrnain, Wildan, *Manajemen dan Etika Perkantoran*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018