**ABSTRAK**

Ayu Erinawati Anggraeni, 2021, *Penerapan Etika Komunikasi di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Madura.* Skripsi, Program Studi MPI, Jurusan Tarbiyah, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. Mohammad Thoha, M.Pd.I

**Kata Kunci:** *Etika Komunikasi, Kantor*

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.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *Penerapan Etika Komunikasi di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Madura.* 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 *Pertama,* 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 *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 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. *Kedua,* 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. *Ketiga,* Cara menerapkan etika komunikasi di kantor LPM IAIN Madura yaitu dengan membentuk kesadaran. Kesadaran di antaranya kesadaran stratif dan kesadaran administratif.