

sebab itu akselerasi suatu pembangunan di bidang apapun maka peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan prasarat utama.¹

Setiap organisasi, khususnya organisasi sosial diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, masyarakat yang dilayani pada saat ini semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengoptimalkan fungsi dari suatu kinerja pegawai, maka organisasi tersebut harus lebih adaptif terhadap perubahan yang relatif cepat di samping harus kompetitif dengan mempunyai sumber daya manusia yang berbasis pengetahuan dan keahlian serta keterampilan oleh karena sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan organisasi, maka sumber daya manusia tersebut perlu dibina dan dikembangkan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan maupun keterampilan mereka. Dapat disimpulkan di sini bahwasanya pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai.²

Dalam kehidupan organisasi pencapaian hasil atau kinerja yang optimal merupakan tujuan utama suatu organisasi yang hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam organisasi tersebut. Dengan hal ini sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan kinerja organisasi. Dengan perkataan lain bila kinerja pegawai baik maka kemungkinan besar kinerja

¹ Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hal.1.

² Imam Moedjiono, *Kepemimpinan dan Keorganisasian*, (Yogyakarta: UII Press, 2002), hal.11.

organisasi juga baik. Kinerja seorang pegawai atau anggota organisasi akan baik bila dia mempunyai keahlian yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan masa depan yang lebih baik.

Secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai merupakan ukuran keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuan. Namun keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dipengaruhi oleh struktur yang tepat, pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari para pegawai atau anggota organisasi yang berkecimpung dalam organisasi. Tanggung jawab atas tugasnya atau dikaitkan dengan tingkat disiplin para pegawai, diharapkan kinerja organisasi dalam mencapai tujuan akan bertambah baik lebih-lebih bila rasa taat tersebut disertai dengan inisiatif yang merupakan pencerminan kreatifitas ide yang bernuansa daya dorong dalam mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³

Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal adalah organisasi sosial yang didirikan oleh beberapa orang anggota masyarakat dalam berpartisipasi dibidang usaha kesejahteraan sosial dengan menyelenggarakan kegiatan menyantuni, mendidik, mengasuh, membina dan membantu

³ A.A Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal.9.

meningkatkan kesejahteraan para yatim piatu, anak dari keluarga yang kurang mampu atau terlantar dan fakir miskin.

Di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal kinerja pegawai merupakan hal yang terpenting karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik khususnya dalam bidang pendidikan, maka diperlukan kinerja yang baik pula. Apabila kinerja baik, maka pencapaian tujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas melalui pendidikan akan dapat terpenuhi dengan baik.

Secara sederhana layanan pendidikan bisa di artikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi sampai pada jasa sebagai suatu produk.⁴ Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.⁵

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa layanan pendidikan adalah sebuah rangkaian peristiwa yang di lalui pengguna jasa pendidikan sewaktu menerima layanan yang diberikan, di mulai pada saat pengguna jasa pendidikan mengadakan kontak pertama kali dengan sistem penyampaian layanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa pendidikan tersebut diberikan. Layanan pendidikan bisa juga di artikan sebagai

⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal.5.

⁵ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hal.6.

suatu proses yang dilakukan oleh masyarakat atau sumber daya manusia untuk memenuhi kebutuhan peserta didik melalui proses kegiatan belajar mengajar yang berlangsung di sekolah dan di luar sekolah. Bentuk dari layanan pendidikan ini adalah memberikan kegiatan bimbingan dan pengajaran serta latihan keterampilan.

Lembaga pendidikan harus memahami dengan baik kebutuhan masyarakat yang makin kompleks. Pendidikan pada saat ini membutuhkan dasar yang harus dibangun, yaitu menyadari posisi sebagai penghasil jasa pendidikan. Strategi yang tepat untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah memberikan layanan pendidikan dengan memfasilitasi praktek pembelajaran dengan menggunakan beberapa media, seperti fasilitas belajar dengan memadukan buku untuk siswa dan suasana kelas yang nyaman, sehingga guru menyampaikan materi bisa langsung diterima oleh siswa.

Melihat kondisi lembaga pendidikan di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal (YPPAY) sebagaimana penulis teliti di lapangan meliputi ruangan kelas, fasilitas kurang memadai dan faktor dari pengaruh kinerja perorangan. Ruangan kelas yang tidak nyaman karena letak kelas yang tidak maksimal. Sehingga anak yang kegiatan belajar mengajarnya sedang berlangsung tidak dapat diterima, kalau saja kelas yang di sebelahnya ramai. Anak menjadi ramai penyebabnya karena kurangnya kemampuan guru untuk mengkondisikan kelas dan kurangnya pegawai lain berkeliling ke beberapa

kelas untuk mengetahui ruangan yang kosong dikarenakan tidak hadirnya guru dalam mata pelajaran.

Permasalahan selanjutnya yakni mengenai buku mata pelajaran untuk siswa kurang memadai karena sampai saat ini lembaga pendidikan di YPPAY masih meminjam di perpustakaan daerah dan jangka waktu yang di berikan 3 bulan, maka pegawai YPPAY bagian buku harus selalu aktif dalam menangani perpanjangan buku jikalau waktunya telah habis. Sehingga siswa-siswi bisa belajar tanpa adanya halangan apapun.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah ini juga diharapkan dapat mengantisipasi program dan layanan pendidikan yang mampu bersaing dengan sekolah lain dalam menghadapi era global maupun memenuhi tuntutan kebutuhan pembangunan lokal dan nasional.

Peranan manusia sebagai peserta dalam organisasi sangat menentukan arah kehidupan untuk mencapai tujuan suatu organisasi, maka terdapat beberapa hal yang perlu di perhatikan, yakni manusia sebagai individu yang mempunyai perilaku dan sikap yang berbeda satu sama lain. Dapat dibayangkan terjadinya berbagai benturan kepentingan berdasarkan perbedaan perilaku tersebut. Perbedaan perilaku tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan.⁶ Dari suatu kinerja tentunya ada suatu faktor, faktor atau pengaruh manusia terhadap kinerja

⁶ Suyadi Prawiro Sentono, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), hal. 47.

termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri atau badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah.⁹

3. Guru: Pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.¹⁰
4. Karyawan: Penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa mereka, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti.¹¹
5. Kinerja pegawai: Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹²

Instrumen untuk mengukur penilaian kinerja pegawai tunggal (individual) yakni sebagai berikut:¹³

- a. Penilaian Dengan esay adalah menggunakan struktur penilaian yang lebih sederhana dengan memberikan penjelasan secara tertulis tentang hal yang dinilai.
- b. Daftar Pengecekan (*checklist*) ini memuat berbagai pernyataan yang berkaitan dengan kinerja pegawai, yakni memilih salah satu pernyataan

⁹ <http://wibowo-pajak.blogspot.com/2012/02/pengertian-pegawai.html>

¹⁰ http://carapedia.com/pengertian_definisi_guru_info2159.html

¹¹ http://carapedia.com/pengertian_definisi_karyawan_info2145.html

¹² A.A Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal.9.

¹³ Suyadi Prawirosentono, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), hal.224-228.

yang menurut logika dan perasaan, sesuai dengan nilai kinerja pegawai yang sedang dinilai.

6. Melaksanakan: Melakukan, menjalankan, mengerjakan.¹⁴
7. Layanan pendidikan: Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pengguna jasa pendidikan sewaktu menerima layanan yang diberikan, dimulai pada saat pengguna jasa pendidikan mengadakan kontak pertama kali dengan sistem penyampaian layanan dan di lanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa pendidikan tersebut diberikan. Program untuk kegiatan layanan pendidikan ada dua yakni, layanan pokok dan layanan bantu. Layanan pokok seperti pelayanan administrasi, pelayanan fasilitas sekolah, pelayanan pengajaran serta latihan keterampilan. Sedangkan layanan bantu seperti pelayanan dalam bidang perpustakaan.¹⁵
8. YPPAY dan Fakir Miskin Al Amal: Organisasi sosial yang didirikan oleh beberapa orang anggota masyarakat dalam berpartisipasi dibidang usaha kesejahteraan sosial, dengan menyelenggarakan kegiatan menyantuni, mendidik, mengasuh, membina dan membantu meningkatkan kesejahteraan para yatim, yatim piatu, anak dari keluarga yang kurang mampu atau terlantar dan fakir miskin.

¹⁴ <http://www.artikata.com/arti-369580-melaksanakan.html>

¹⁵ Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal.16.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari tentang metode-metode penelitian, ilmu tentang alat-alat dalam suatu penelitian.¹⁶ Oleh karena itu metode penelitian membahas tentang konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kelemahannya, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang sesuai dengan obyek yang peneliti pilih.¹⁷

Metode penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis penelitian dan pendekatan

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Sedangkan menurut Bodgan dan Taylor metode penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). Jadi, dalam hal ini

¹⁶ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000), hal. 4.

¹⁷ Tim Penyusun BPPS Fakultas Tarbiyah, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2004), hal. 7.

tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.¹⁸

Sedangkan yang di maksud dengan deskriptif yaitu penelitian yang di usahakan untuk mengindra secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta yang ada. Penelitian dilakukan hanya untuk menerapkan suatu fakta melalui sajian-sajian data tanpa menguji hipotesis. Data yang di kumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.¹⁹ Pada penulisan laporan demikian, peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Hal itu hendaknya dilakukan seperti orang merajut sehingga setiap bagian di telaah satu demi satu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi yang selama ini terjadi.

Dari kesimpulan di atas dapatlah di sintesiskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena

¹⁸ Lexy J Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1997), hal. 4.

¹⁹ *Ibid.*, hal.11.

tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²⁰

2. Sumber data

Sumber data merupakan subyek dari data yang diperoleh. Apabila peneliti akan menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden (orang yang merespon/ menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti). Apabila peneliti menggunakan teknik dokumentasi, maka catatan (data) yang diperoleh menjadi sumber data.

Adapun menurut Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa sumber data adalah subyek di mana data diperoleh.²¹ Data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, di amati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam hal ini data dan informasi diperoleh dari informan yang menguasai informasi yaitu ketua dan pegawai Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal dilakukan dengan wawancara mendalam serta data yang diperoleh dengan pengamatan lapangan.

²⁰ Ibid., hal.6.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta 2002), hal.129.

3. Teknik pengumpulan data`

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan untuk memperoleh data yang obyektif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut:

a) Metode observasi (pengamatan)

Observasi di artikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang di lakukan terhadap obyek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga observasi berada bersama obyek yang di selidiki dan di sebut juga observasi langsung. Di mana penelitian ini dapat di lakukan dengan tes, rekaman gambar, dan sebagainya.²²Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki.²³

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.

²² Ny arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara 1989), hal.128.

²³ S Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hal.158-159.

Dengan metode ini digunakan untuk mengetahui dan memperoleh data tentang keadaan lembaga pendidikan di YPPAY dan Fakir Miskin Al-Amal.

b) Metode wawancara (*interview*)

Metode wawancara/interview adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.²⁴ Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.²⁵

Dalam menggunakan metode ini peneliti mengadakan tanya jawab kepada : (1) Ustad Fuad Said Bobsaid posisinya di lembaga sebagai Ketua Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal, (2) Dina Zamdjana, S.P sebagai Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan SMP Islam Al-Amal, (3) Taufik Kuntajaya

²⁴ Op.cit., hal.186.

²⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal.133.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Lexy J. Moleong dalam bukunya mengatakan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.²⁶

Dalam hal ini analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, tanggapan peneliti, gambar, foto, dokumen dengan cara memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami, yang berupa laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Di mana proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif sesudah meninggalkan lapangan penelitian. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu dan masih perlu mendalami kepustakaan guna menginformasikan teori atau untuk menjastifikasikan adanya teori atau untuk menjastifikasikan adanya teori baru yang barangkali di temukan.

²⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997), hal.248.

Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

a. Reduksi Data

Reduksi data diawali dengan menerangkan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting terhadap isi dari suatu data yang berasal dari lapangan, sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan.²⁷

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi.²⁸

b. Display Data (penyajian data)

Display data merupakan proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, table, matrik dan grafik dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan dikuasai oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.²⁹

²⁷ Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Surabaya: Unesa University Press, 2007), hal.32.

²⁸ Imam Suparyogo, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hal.194.

²⁹ Op.cit., hal.33.

penelitian, definisi konseptual, metode penelitian yang meliputi: jenis penelitian dan pendekatan, sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab kedua merupakan bab landasan teori yang meliputi tentang kinerja pegawai dalam melaksanakan layanan pendidikan di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya, yang meliputi: kinerja pegawai, layanan pendidikan, dan kinerja pegawai dalam melaksanakan layanan pendidikan. Bagian kedua yakni tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap layanan pendidikan.

Bab ketiga merupakan bab laporan hasil penelitian yaitu penyajian dan analisis data, bagian pertama menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang mencakup sejarah Yayasan PPAY dan Fakir Miskin Al-Amal, visi-misi dan tujuan, struktur organisasi Yayasan PPAY Al-Amal, keadaan pegawai, keadaan siswa, sarana dan prasarana Yayasan PPAY Al-Amal. Bagian kedua menjelaskan tentang penyajian data dan analisis data yang mencakup hasil penelitian atas kinerja pegawai dalam melaksanakan layanan pendidikan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap layanan pendidikan di

