

BAB III

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya.

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

Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal di singkat menjadi PPAY Al-Amal, berdiri pada bulan Ramadhan tepatnya pada tanggal 14 Mei 1949 didasari setelah kemerdekaan Republik Indonesia banyak gugur para pejuang meninggalkan para janda dan yatim piatu, juga mengingatkan kesulitan pada waktu itu maka Yayasan PPAY Al Amal berdiri sekaligus bertujuan untuk meringankan beban para janda dan yatim piatu, maka didirikan panti asuhan dan sekolahan yang diprakarsai oleh Alm. H. Said Bin Awad Bobsaid yang sekaligus sebagai pendiri dan ketua yayasan ini. Kemudian pada tanggal 23 Juni 1958 Beliau mendirikan sebuah lembaga

pendidikan bernuansa islam, yang dikelola oleh Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal diantaranya : (1) TK Tunas Harapan Bangsa, (2) SD Putera Harapan Bangsa, dan pada tahun 1985 didirikanlah TPQ Dinul Mustaqim. Hingga wafatnya pada tanggal 8 Maret 1974, yang kemudian kedudukannya digantikan oleh Bapak H. Abubakar Bin Awad Bobsaid sampai wafatnya pada tanggal 29 September 1998. Selanjutnya jabatan sebagai ketua Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal tersebut digantikan oleh adik Beliau yaitu Bapak H. Fuad Said Bobsaid sampai sekarang.

Sementara itu untuk menyantuni, membina, mendidik, mengasuh serta mengasramakan yatim piatu tersebut dengan izin Allah SWT. Semua itu dapat terwujud. Alhamdulillah sampai saat ini anak yang di asuh di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal sebanyak 90 anak, yaitu 49 orang anak laki-laki dan 41 anak perempuan.

Untuk meneruskan amanat para pendiri dan pengurus yang dulu, maka Yayasan PPAY Al-Amal berkeinginan untuk meningkatkan taraf pendidikan bagi anak-anak yatim piatu serta keluarga yang kurang mampu. Akhirnya pada tanggal 1 Juli 2000 berdirilah sebuah lembaga pendidikan SLTP Islam Al-Amal, guna melengkapi jenjang pendidikan yang sudah ada di yayasan ini, maka pada tanggal 8 Juli 2011 didirikanlah sebuah lembaga pendidikan SMK

Islam Al Amal yang telah diresmikan oleh Wagub Jatim Drs. H. Syaifullah Yusuf.¹

2. Visi dan Misi Yayasan PPAY Al Amal

a. Visi Yayasan PPAY Al Amal

Terwujudnya tingkat harkat dan martabat serta tingkat sumber daya manusia (SDM) para yatim, yatim piatu, dan fakir miskin yang mumpuni agar mereka dapat memenuhi kesejahteraan sosial setaraf dengan anggota masyarakat lainnya, dengan berlandaskan iman dan taqwa kepada Allah SWT.

b. Misi Yayasan PPAY Al Amal

1. Menolong, mengasuh dan membina anak yatim, yatim piatu, dan anak keluarga fakir miskin.
2. Memberi santunan / bantuan kepada anak yatim, yatim piatu dan fakir miskin di bidang pendidikan, ekonomi dan kesehatan.
3. Memberi pendidikan dan pengasuhan kepada anak yatim, yatim piatu dan anak keluarga fakir miskin, baik formal dan non formal, yang diselenggarakan sendiri tanpa biaya. Agar mereka menjadi manusia yang terampil, berdaya guna dan berbudi luhur, mencintai bangsa, negara dan agamanya.²

¹ Dokumentasi Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal

² Dokumentasi Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal

3. Tujuan Yayasan PPAY Al Amal

- a. Mengangkat harkat dan martabat para yatim, yatim piatu dan fakir miskin serta meningkatkan ketaqwaan kepada Allah SWT.
- b. Menolong, mengasuh dan membina anak yatim piatu dan fakir miskin.
- c. Memberikan santunan dan bantuan kepada anak yatim piatu dan fakir miskin yang memerlukan bantuan baik dibidang ekonomi, kesehatan dan pendidikan.
- d. Memberikan pendidikan dan pengajaran kepada anak yatim piatu agar menjadi manusia terampil, berdaya guna dan berbudi luhur, mencintai bangsa, negara dan agamanya.³

4. Struktur Organisasi Yayasan PPAY Al Amal

Setiap departemen atau organisasi memiliki struktur organisasi, keberadaannya sangat penting sekali bagi kelancaran efektifitas departemen atau organisasi yang bersangkutan. Oleh karenanya struktur organisasi adalah suatu kerangka yang menunjukkan setiap tugas di dalam organisasi, sehingga jelas batas-batasnya, hubungan-hubungannya, wewenang dan tanggung jawab dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁴

³ Dokumentasi Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal

⁴ Dokumentasi Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal

pegawai di sini sudah membuktikan atas pekerjaan yang dilakukannya demi mencapai tujuan organisasi.⁵

2. Layanan Pendidikan

Layanan dalam pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Pendidikan merupakan institusi yang bergerak dalam bidang jasa. Oleh karenanya dalam memenuhi kepuasan pelanggan diperlukan pelayanan yang bermutu dalam bidang pendidikan. Pelanggan utama dalam pendidikan adalah siswa. Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan siswa, dalam menjalankan tugasnya ketua yayasan mendesain dan menyediakan program layanan sekolah sebagai penunjang mutu pendidikan, terbagi dalam dua jenis, yaitu: a) Layanan Pokok dan b) Layanan Bantu.⁶

a) Layanan Pokok

Yang berhubungan dengan layanan pokok, diantaranya:

1) Proses Belajar Mengajar

Proses belajar mengajar merupakan inti dari proses pendidikan secara keseluruhan, dengan guru sebagai pemeran utama. Proses belajar mengajar merupakan proses yang mengandung serangkaian perbuatan guru dan siswa atas dasar hubungan timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan tertentu.

⁵ Wawancara dengan Nurul (sebagai Kepala Tata Usaha Yayasan PPAY Al-Amal Surabaya), Selasa, 6 Desember 2011

⁶ Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985), hal.65.

Interaksi atau hubungan timbal balik antara guru dan siswa merupakan syarat utama bagi berlangsungnya proses belajar mengajar. Interaksi dalam belajar mengajar mempunyai arti yang luas, tidak sekedar hubungan antara guru dengan siswa, tapi berupa interaksi edukatif. Dalam hal ini bukan hanya penyampaian pesan berupa materi pelajaran, melainkan penanaman sikap dan nilai pada diri siswa yang sedang belajar.

Kegiatan belajar mengajar adalah suatu kondisi yang sengaja diciptakan dan gurulah yang menciptakan guna membelajarkan anak didik. Guru yang mengajar dan anak didik yang belajar. Perpaduan dari kedua unsur ini lahirlah interaksi edukatif dengan memanfaatkan bahan sebagai mediumnya. Di sana semua komponen pengajaran diperankan secara optimal guna mencapai tujuan pengajaran yang telah ditetapkan sebelum pengajaran dilaksanakan.

Guru harus bisa membuat suasana kegiatan yang menggembarakan, sehingga membuat siswa belajar dengan baik, seperti yang dikatakan oleh Prof HM Arifin: Salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan proses belajar mengajar dalam kelas adalah guru, oleh karena itu guru tidak hanya menduduki fungsi sebagai orang dewasa yang bertugas memindahkan ilmu pengetahuan yang dikuasainya kepada anak didik, melainkan lebih

dari itu, yaitu menjadi pemimpin, pendidik dan pembimbing dikalangan anak didiknya.⁷

Dari uraian di atas, secara umum dapat disimpulkan bahwa hambatan atau problem yang dialami oleh guru dalam proses belajar mengajar berkisar pada masalah:

a. Kemampuan mengelola kelas

Guru harus pandai-pandai mengatur suasana kelas dengan sebaik-baiknya pada waktu kegiatan belajar mengajar sedang berlangsung. Begitu juga kalau ada kelas yang kosong, guru piket atau pegawai yang lain harus mengelilingi kelas supaya kelas yang kosong tersebut diisi dengan sebuah materi pelajaran agar siswa-siswi bisa tertib, tidak keluar dari kelas dan tidak mengganggu kelas yang lain.

Kemampuan mengelola kelas, terdiri dari: kemampuan menciptakan suasana kelas yang serasi dan kemampuan memanfaatkan kelas untuk mencapai tujuan pengajaran.

Dalam interview, Guru Agama Islam Ibu Sudarsih S.Ag. menjelaskan, bahwa kegiatan mengelola kelas menyangkut kegiatan sebagai berikut :⁸

⁷ HM Arifin, *Kapita Selecta Islam dan Umum*, (Jakart: Bumi Aksara, 1993), hal.163.

⁸ Sudarsih, Guru Agama Islam, Wawancara Pribadi, Surabaya, 7 Desember 2011

Secara empiris, mayoritas yang menjadi problem dalam sarana dan prasarana adalah kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada, misalnya masalah keterbatasan gedung yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah siswa yang ada, di samping itu juga masalah kurangnya fasilitas-fasilitas dalam proses belajar mengajar itu sendiri, misalnya masalah buku. Buku tersebut bisa menghambat keberhasilan proses belajar mengajar. Kurang tersedianya sarana dan prasarana dalam proses belajar mengajar sangat berpengaruh dalam keberhasilan PBM. Dengan demikian tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, maka guru akan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien yang selanjutnya bisa mengurangi problema proses belajar mengajar.

Sebagaimana dikemukakan oleh pegawai bagian sarana dan prasarana di SMP Islam Al Amal Ibu Zulaikho S. Ag.

Karena di Yayasan PPAY Al Amal siswanya berada dalam golongan tidak mampu, maka upaya untuk menangani masalah buku yaitu menjalankan donatur atau meminjamkan buku tersebut pada perpustakaan daerah dan supaya tidak ada hambatan maka pegawai yang menangani buku harus pandai-

dan memenuhi kebutuhan. Selain itu bukan hanya untuk mengumpulkan serta menyimpan bahan-bahan pustaka. Tetapi adanya perpustakaan maka diharapkan dapat membantu murid dan guru menyelesaikan tugas serta dapat membantu dalam kegiatan belajar.

Petugas perpustakaan/pustakawan memiliki tugas (1) Menjaga/memelihara keindahan, kerapian, kebersihan dan ketertiban perpustakaan (2) Menyiapkan administrasi perpustakaan (buku induk, buku pinjaman, buku inventaris, kartu katalog, kartu anggota perpustakaan), (3) Menyiapkan data statistik pembaca/pengunjung, (4) Menyiapkan dan melengkapi koleksi buku-buku, koran dan majalah, (5) Melayani para peminjam dengan baik, (6) Membuat laporan keadaan perpustakaan kepada kepala sekolah tiap akhir tahun, (7) Membuat laporan keuangan perpustakaan pada pembina perpustakaan dan kepala sekolah, (8) Menjaga dan memelihara keutuhan buku-buku perpustakaan, (9) Perencanaan pengadaan/barang perpustakaan, (10) Pengurusan pelayanan perpustakaan, (11) Perencanaan pengembangan perpustakaan, (12) Pemeliharaan dan perbaikan buku/bahan perpustakaan, (13) Penataan dan penertiban ruang perpustakaan, (14) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan perpustakaan.

tersebut layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa, orang tua dan masyarakat bisa terpenuhi dan terlayani dengan baik.

Meskipun ada beberapa faktor yang ada pada kinerja pegawai, tugas atau program kegiatannya harus berjalan dan tidak boleh ada satu pun dari kinerja pegawai yang mempengaruhi atas layanan yang diberikan kepada stakeholder, sehingga layanan yang diberikan efektif dan efisien.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kepala Tata Usaha Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al Amal Ibu Nurul.

Kinerja pegawai di sini sudah membuktikan atas pekerjaan yang mereka lakukan, semata-mata dalam melaksanakan layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa. Seperti proses belajar mengajar dan program kegiatan yang ada pada lembaga pendidikan.¹²

Hal senada juga dikemukakan oleh pegawai Yayasan PPAY Al Amal Ibu Fitri.

Bukan hanya pelayanan dalam bidang pendidikan saja yang kita berikan, program dipanti asuhan Yayasan PPAY Al Amal seperti pemberian sembako santunan fakir miskin, keterampilan dll oleh pegawai di sini juga memberikan yang terbaik dan semuanya diperlakukan sama. Sehingga bantuan-bantuan yang ada sudah seharusnya kita berikan kepada yang membutuhkannya.¹³

Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya terus melakukan peningkatan pendidikan, berupa fasilitas sekolah dan penunjang lainnya. Dalam pemenuhan layanan pendidikan ditujukan bagi siswa dan pegawai yayasan, orang tua, masyarakat dan

¹² Observasi dengan Nurul sebagai Kepala Tata Usaha Yayasan PPAY Al-Amal Surabaya), Selasa, 6 Desember 2011

¹³ Observasi dengan Fitri (sebagai pegawai Yayasan PPAY AL Amal Surabaya), Selasa, 6 Desember 2011

alumni, sehingga stakeholder merasa puas dengan layanan yang diberikan dan menjadikan nilai tambah terhadap yayasan, sehingga memiliki mutu bila dilihat dari kacamata masyarakat dan nantinya akan memberikan umpan balik kepada sekolah dan yayasan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Terhadap Layanan Pendidikan di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya

Menurut Mahmudi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai suatu organisasi antara lain faktor personal atau individual yang meliputi:¹⁴

a) Pengetahuan

Untuk meningkatkan pengetahuan dari para pegawai khususnya tenaga pendidik, Yayasan PPAY Al-Amal menjalin kerja sama dengan lembaga Dinas Pendidikan, Al Hikmah, KPI (Konsersium Pendidikan Islam), dan Yayasan Al-Falah dalam hal pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh tenaga pendidik dan para pegawai. Pelatihan ini dilakukan satu kali setiap akhir semester atau satu tahun dua kali. Macam-macam pelatihannya seperti: pelatihan untuk guru matematika, pelatihan untuk guru bahasa indonesia, quantum teaching, quantum learning, student active learning, dan super class. Bukan hanya tenaga pendidik tapi pegawai kantor atau pengurus panti asuhan juga mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial.

¹⁴ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: UUP AMP YKPN, 2005), hal.21.

Dengan adanya pelatihan-pelatihan tersebut para tenaga pendidik mampu mengidentifikasi kebutuhan belajar siswa sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik.

Sebagaimana dikemukakan oleh Ketua Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Ustad Fuad Said Bobsaid.

Untuk meningkatkan pengetahuan pegawai di sini, PPAY Al-Amal mengikutsertakan mereka ke dalam pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak lembaga yang terkait setiap akhir semester.¹⁵

Hal senada juga dikemukakan oleh Guru sekaligus Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan SMP Islam Al-Amal Ibu Dina Zamdjana, S.P.

Setiap guru di sini diikutsertakan ke dalam pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan setiap akhir semester, seperti quantum teaching, quantum learning, pelatihan untuk guru matematika dan Bahasa Indonesia, SAL serta super class, sehingga membawa dampak yang positif bagi peningkatan kualitas siswa-siswi di lembaga pendidikan yang ada di Yayasan PPAY Al Amal.¹⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk meningkatkan pengetahuan, Yayasan PPAY Al-Amal mengikutsertakan para tenaga pendidik ke dalam pelatihan-pelatihan seperti quantum teaching, quantum learning, pelatihan untuk guru matematika dan bahasa indonesia, super class serta SAL sehingga para pendidik dapat mengidentifikasi dan menciptakan suasana belajar yang menyenangkan.

¹⁵ Wawancara dengan Fuad Said Bobsaid (sebagai Ketua Yayasan PPAY Al-Amal Surabaya), selasa, 6 Desember 2011

¹⁶ Wawancara dengan Dina Zamdjana (sebagai Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan SMP Islam Al-Amal Surabaya), rabu, 7 Desember 2011

b) Keterampilan

Keterampilan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja para pegawai. Adapun keterampilan yang dimiliki para pegawai di Yayasan PPAY dan Fakir Miskin Al-Amal adalah mengoperasikan komputer, berkomunikasi dengan jelas khususnya dalam proses belajar mengajar sehingga materi yang ada dapat dimengerti oleh seluruh siswa-siswi.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ketua Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Ustad Fuad Said Bobsaid.

Keterampilan disesuaikan dengan bidangnya atau jurusan yang dimiliki para pegawai. Karena zaman sudah berkembang dan fasilitas mendukung jadi salah satu keterampilan yang dimiliki para guru adalah dapat mengoperasikan komputer sehingga siswa-siswi bisa menggunakan alat teknologi tersebut.¹⁷

Pendapat yang lain juga dikemukakan oleh Kepala Sekolah SMP Islam Al Amal Bapak Taufik Kuntajaya, SS.

Selain komputer, keterampilan dalam kegiatan belajar mengajar adalah berkomunikasi dengan jelas dalam menyampaikan materi pembelajaran sehingga para anak didik kita itu mengerti dan sangat bersemangat dalam mengikuti proses belajar.¹⁸

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa keterampilan yang dimiliki para pegawai khususnya tenaga pendidik

¹⁷ Fuad Said Bobsaid, Ketua Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal, Wawancara Pribadi, Surabaya, 6 Desember 2011

¹⁸ Taufik Kuntajaya, Kepala Sekolah SMP Islam Al Amal, Wawancara Pribadi, Surabaya, 7 Desember 2011

Agar pelayanan kepada masyarakat terpenuhi dengan baik, maka kemampuan kinerja pegawai harus waspada dan teliti pada apa yang mereka lakukan supaya tujuan program kegiatan tercapai.²⁰

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh para tenaga pendidik lebih kepada metode penyampaian materi pembelajaran sehingga siswa-siswi di SLTP Islam Al-Amal dapat dengan mudah menangkap materi yang di sampaikan. Begitu juga dengan pelayanan kepada masyarakat seperti pemberian santunan fakir miskin berupa sembako harus dilakukan dan diberi perhatian khusus guna untuk meringankan kebutuhan hidup mereka.

d) Motivasi

Motivasi yang dimiliki oleh para pegawai di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal sudah cukup tinggi sehingga dengan motivasi yang cukup tinggi tersebut sangat membawa dampak positif terhadap kinerja para pegawai dan dalam bidang pendidikan juga memberikan semangat kepada siswa-siswi agar mencapai keberhasilan belajarnya dan berprestasi baik akademik maupun non akademik. Karena itu motivasi belajar perlu diusahakan terutama yang berasal dari dalam diri dengan cara senantiasa memikirkan masa depan yang penuh dengan tantangan yang harus dihadapi untuk mencapai cita-cita.

²⁰ Wawancara dengan Nurul sebagai Kepala Tata Usaha Yayasan PPAY Al-Amal Surabaya), selasa, 6 Desember 2011

Sebagaimana dikemukakan oleh Guru SMP Islam Al Amal Bapak Nanang Resyanto, S.Ag.

Untuk motivasi yang dimiliki setiap pegawai di sini cukup tinggi, sehingga dengan motivasi yang cukup tinggi tersebut sangat membawa dampak positif, khususnya kepada siswa-siswi untuk berprestasi dan meraih cita-cita.²¹

Dengan adanya motivasi supaya mencapai tujuan yang diinginkan, maka kegiatan yang dilakukan yayasan yaitu melalui RAKER (rapat kerja) yang diadakan setiap tahun dan pengajian setiap satu bulan sekali yang diikuti para pegawai beserta anak-anak panti asuhan.

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi yang dimiliki pegawai Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal sudah cukup tinggi sehingga membawa dampak yang positif terhadap prestasi akademik maupun non akademik dari siswa-siswi.

e) Disiplin

Kedisiplinan yang dimiliki oleh setiap pegawai di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal sudah memuaskan dan berdampak positif bagi peserta didik, sehingga peraturan tata tertib dan seluruh bentuk kegiatan dalam pekerjaan dilaksanakan dengan baik.

Sebagaimana diungkapkan oleh pegawai asrama Yayasan PPAY Al Amal Ibu Firda S.Ag.

²¹ Wawancara dengan Nanang Resyanto (sebagai Guru SMP Islam Al-Amal Surabaya), rabu, 7 Desember 2011

Alhamdulillah, para pegawai di sini memiliki tingkat kedisiplinan yang cukup tinggi sehingga berdampak terhadap kualitas kerja dari para pegawai dalam melayani masyarakat dan mentaati segala peraturan yang berlaku dan tidak ingin melanggar dan mendapatkan hukuman, karena kalau ada suatu masalah akan menghambat kegiatan dan pekerjaan kita.²²

Dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin adalah taat kepada peraturan yang berlaku. Sedangkan disiplin pegawai adalah ketaatan pegawai bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja atau peraturan tata tertib dengan lembaga di mana dia bekerja.

C. Analisis Data

- a. Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Layanan Pendidikan di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya.

1. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai di bawah naungan Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya sudah membuktikan atas pekerjaan dan seluruh kegiatan dilakukan dengan maksimal. Apalagi kemampuan kerja sama dalam tim, kemampuan berkomunikasi dengan rekan kerja atau atasannya, sikap atau perilakunya dan dorongan (inisiatif) untuk melaksanakan pekerjaan cukup memuaskan. Sehingga suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi.

²² Wawancara dengan Firda (sebagai pegawai asrama Yayasan PPAY Al Amal Surabaya), jum'at, 9 Desember 2011

2. Layanan Pendidikan

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan diperlukan pelayanan yang bermutu dalam bidang pendidikan. Pelanggan utama dalam pendidikan adalah siswa. Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan siswa, dalam menjalankan tugasnya ketua yayasan mendesain dan menyediakan program layanan sekolah sebagai penunjang mutu pendidikan, terbagi dalam dua jenis, yaitu: layanan pokok dan layanan bantu.²³

a. Layanan Pokok

Karena fokus utama layanan pendidikan terletak pada siswa, maka layanan utama yang diberikan adalah yang berhubungan dengan kegiatan pembelajaran siswa di sekolah. Dalam melayani siswa bidang pembelajaran terdapat beberapa fokus layanan :

1) Proses Belajar Mengajar

Mengajar merupakan suatu aktivitas mengorganisasi atau mengatur lingkungan sebaik-baiknya dan menghubungkannya dengan anak, sehingga terjadi belajar mengajar (Nasution, 1982:8).

Menurut Moh. Uzer Usman (1990:1), proses belajar mengajar adalah: Suatu proses yang mengandung serangkaian perbuatan guru dan siswa atas dasar hubungan timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan

²³ Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985), hal.65.

yang dimaksud dengan kemampuan mengelola proses belajar mengajar adalah kesanggupan atau kecakapan para guru dalam menciptakan suasana komunikasi yang edukatif antara guru dan peserta didik yang mencakup segi kognitif, afektif dan psikomotor, sebagai upaya mempelajari sesuatu berdasarkan perencanaan sampai dengan tahap evaluasi dan tindak lanjut agar tercapai tujuan pengajaran.

Proses belajar mengajar merupakan inti dari proses pendidikan formal dengan guru sebagai pemegang peranan utama. Dalam PBM sebagian besar hasil belajar peserta didik ditentukan oleh peranan guru. Guru yang kompeten akan lebih mampu menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan akan lebih mampu mengelola PBM, sehingga hasil belajar siswa berada pada tingkat yang optimal (Moh. Uzer Usman, 1990:7). Jadi keberhasilan proses belajar mengajar sangat ditentukan oleh kemampuan guru dalam mengelola proses belajar mengajar.

Setelah peneliti mengadakan observasi di SMP Islam Al Amal, maka peneliti melihat dan mengetahui bahwa problema yang dihadapi oleh guru dalam PBM di lembaga pendidikan tersebut adalah:

Dalam menunjang kegiatan pembelajaran, sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen yang sangat diperlukan dan berperan aktif dalam pengembangan suatu lembaga pendidikan karena sarana dan prasarana ini merupakan alat atau media penunjang keberhasilan pendidikan.

Tugas dan fungsi dari waka urusan sarana dan prasana di YPPAY adalah sebagai berikut : (a) Menyediakan perangkat lunak dan keras yang dibutuhkan sekolah, (b) Menginventarisir, merawat, dan menjaga keamanan barang-barang inventaris sekolah, (c) Melengkapi sarana yang dibutuhkan, (d) Mengkonsultasikan dan melaporkan setiap program sarana prasarana.

Demi kelancaran tugas waka sarpras dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh administrasi waka sarana prasarana, tugas yang harus dilaksanakan adalah : (a) Pengelolaan data inventaris sarana prasarana sekolah, (b) Menyiapkan perangkat penunjang KBM (spidol, tinta spidol, penghapus, alat-alat kebersihan kelas, penggaris,dll), (c) Mendata dan menyiapkan perangkat kebutuhan kantor dan guru seperti buku induk, agenda, klaper, map snel, kertas, pulpen, tinta, dll, (d) Melengkapi dokumen inventaris seperti buku induk barang inventaris, buku catatan barang inventaris, buku golongan

barang inventaris, daftar isian barang, daftar rekapitulasi barang inventaris, dan buku peminjaman inventaris, (e) Mengarsip data-data yang terkait dengan bidang tugasnya.

Dalam mengatur dan mengelola sarana prasarana disediakan pembukuan khusus, yaitu daftar buku inventaris perlengkapan/barang. Dengan adanya buku inventaris ini, dapat diketahui jenis perlengkapan/barang yang sudah tersedia dan belum tersedia. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan sekolah, setelah itu pihak sekolah dapat mengusahakan dan melengkapi barang yang belum ada dan tersedia tersebut.

2) Layanan Pendidikan Kesiswaan

Layanan kesiswaan merupakan suatu kegiatan penataan dan pengaturan yang berkaitan dengan peserta didik mulai dari penerimaan peserta didik sampai keluarnya peserta didik....²⁴ Hal ini bertujuan untuk mengatur semua penyelesaian tugas-tugas yang berkaitan dengan siswa. Dengan adanya pengaturan, maka diharapkan semua tugas yang berkaitan dengan siswa dapat berlangsung secara efektif dan efisien sehingga memperlancar pencapaian tujuan pendidikan.²⁵

²⁴ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal.46.

²⁵ Ibrahim Bafadhal, *Dasar-Dasar Manajemen dan Supervisi Lembaga Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.29.

Di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya layanan kesiswaan dipegang oleh waka urusan kesiswaan. Berdasarkan uraian di atas sesuai dengan keadaan riil di yayasan. Mulai dari awal pendaftaran sampai akhir kelulusan. Mulai awal masuk siswa harus mengikuti OSPEK yang diadakan sekolah dan tentunya dapat memberikan manfaat bagi siswa sesuai dengan rencana yang dibuat.

3) Layanan Pendidikan HUMAS

Layanan hubungan masyarakat merupakan suatu pengelolaan yang berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah. Selain itu layanan HUMAS juga bermanfaat sebagai proses komunikasi antara sekolah dan masyarakat untuk membentuk pengertian dan kesadaran mereka tentang pentingnya pendidikan, sehingga mereka terdorong untuk bekerja sama dalam memajukan lembaga.²⁶

Waka HUMAS di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal menyediakan website yang mudah diakses oleh siapa saja serta memberikan kebebasan kepada masyarakat bergabung dalam website tersebut dengan memberikan opini kepada sekolah dan yayasan.

²⁶ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal.58.

1) Layanan Perpustakaan

Menurut Hery Noer Aly, perpustakaan sekolah mempunyai peran penting bagi perkembangan anak didik terhadap ilmu, mendorong hasrat belajar, memudahkan cara mengajar dan membantu anak didik dalam pengetahuannya. Tidak terbatas pada apa yang diajarkan di sekolah. Oleh sebab itu hendaknya persediaan buku tidak terbatas pada apa yang diajarkan sebagai buku teks.²⁷

Perpustakaan merupakan salah satu sarana edukatif di sekolah yang menyediakan berbagai buku bagi murid untuk mempertinggi daya serap serta kemampuan penalaran murid dalam proses pendidikan.

Adapun di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya juga terdapat berbagai perpustakaan yang menyediakan buku-buku pendidikan umum juga pendidikan agama, di samping itu perpustakaan tersebut juga menyediakan bahan bacaan lain yang juga dapat membantu pegawai dan siswa terutama dalam kegiatan belajar mengajar akan dapat lebih efektif.

2) Layanan Bimbingan dan Konseling

Bimbingan konseling merupakan salah satu jenis bimbingan yang berusaha membantu individu dalam memecahkan masalah

²⁷ Hery Noer Aly, MA, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Logos, 1999), hal.150.

3. Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Layanan Pendidikan di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya.

Berdasarkan penyajian data di atas, semua pemenuhan kebutuhan terhadap stakeholder sekolah tidak lain adalah sebuah upaya untuk menjadikan sekolah yang bermutu baik bagi masyarakat calon pengguna hasil pendidikan maupun lembaga lanjutan yang di tempati siswa dalam melanjutkan jenjang ke pendidikan yang lebih tinggi yang nantinya akan memberikan umpan balik terhadap sekolah dan asrama yayasan.

Untuk mendapatkan sebuah wacana sekolah bermutu di mata masyarakat, tentu saja sekolah harus memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat. Joseph M. Joram dalam buku *Manajemen Kurikulum* memperkenalkan tiga proses mutu, salah satunya adalah perencanaan mutu meliputi: identitas pelanggan, menentukan kebutuhan pelanggan, mengembangkan karakteristik hasil yang merupakan tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, menyusun sasaran mutu, mengembangkan proses yang dapat menghasilkan produk/jasa yang sesuai dengan karakteristik tertentu, dan meningkatkan atau memperbaiki kemampuan proses.²⁸

Sesuai dengan pernyataan Joseph di atas, layanan pendidikan yang berhubungan dengan kualitas pendidikan sesuai dengan identitas dan kebutuhan pelanggan sehingga menghasilkan produk yang diinginkan. Maka ketua yayasan menggerakkan para personilnya untuk lebih aktif

²⁸ Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009), hal.564.

dalam proses pekerjaannya dan menjalin kerja sama dengan pegawai lainnya, guna untuk memberikan dan meningkatkan layanan pendidikan.

Dalam hal ini terdapat dua pendekatan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan : (1) Pendekatan Segitiga Layanan (*Service Triangle*) terdiri dari tiga elemen : (a) Menerapkan strategi layanan yang efektif disebut dengan paket layanan (*service package*) yaitu memuaskan keinginan pelanggan meliputi layanan utama dan layanan pendukung, (b) Sumber daya manusia yang memberikan layanan harus berinteraksi langsung dengan pelanggan, (c) Prosedur dalam memberikan layanan secara sederhana sehingga mudah dipahami pelanggan. (2) Pendekatan TQS (*Total Quality Service*) memiliki lima elemen: (a) Riset pasar dan pelanggan yaitu mencari tahu harapan, keinginan, dan perasaan pelanggan terhadap layanan, (b) Perumusan strategi yang berupa navigator dalam memberikan layanan yang bermutu bagi pelanggan, (c) Pendidikan, pelatihan dan komunikasi dengan harapan supaya sumber daya manusia dapat memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggan, (d) Penyempurnaan proses, (e) Penilaian, pengukuran dan umpan balik.²⁹

Dari kedua strategi di atas, kinerja pegawai di bawah naungan Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal

²⁹ Ety Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.110-113.

Surabaya sudah membuktikan atas pekerjaan dan seluruh kegiatan dilakukan dengan maksimal. Layanan yang diberikan sudah terlayani dengan baik, efektif dan efisien. Sehingga pelanggan sudah merasa puas atas kebutuhan yang telah terpenuhi. Dengan adanya suatu pernyataan, bahwa masalah proses belajar mengajar yang tidak kondusif disebabkan karena fasilitas sekolah yang kurang memadai. Meskipun demikian, dengan fasilitas tersebut sekolah mengusahakan memberikan yang terbaik buat stakeholder sekolah dan kekurangan tersebut sudah tidak ada lagi dan sudah bisa teratasi sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai, yaitu dengan mempersiapkan pembelajaran dan mengkondisikan kelas dengan sebaik-baiknya, menciptakan suasana belajar yang menyenangkan.

Mutu dari pendidikan tidak hanya dilihat dari hasil yang dicapai siswa, melainkan juga dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam proses layanan terhadap stakeholder sekolah. Sebagai akibatnya adalah pelanggan (siswa, guru, orang tua, masyarakat dan alumni) merasa puas dengan apa yang telah didapatkan dan dicapai, sehingga secara otomatis memberikan umpan balik terhadap mutu sekolah dan asrama yayasan.

maka untuk meningkatkan pengetahuan tersebut Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal mengikutsertakan Orang tenaga pendidik ke dalam pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh KPI dan Yayasan Al-Falah, meliputi:

- a) Pelatihan untuk guru matematika
 - b) Pelatihan untuk guru bahasa indonesia
 - c) Pelatihan quantum teaching
 - d) Pelatihan quantum learning
 - e) Student active learning
 - f) Super class
- 2) Keterampilan

Menurut Rivai keterampilan adalah kopetensi yang berhubungan dengan tugas seperti keterampilan mengoperasikan komputer atau keterampilan berkomunikasi dengan jelas untuk tujuan dan misi kelompok.³²

Selanjutnya menurut Rivai setiap pekerjaan yang sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seseorang diterapkan sedemikian rupa agar menghasilkan kerja yang memuaskan, terpenuhi dan menantang.

Sementara itu di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal keterampilan yang dimiliki para pegawai adalah mampu

³² Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal.254.

mengoperasikan komputer dan mampu berkomunikasi dengan jelas khususnya dalam menyampaikan materi pembelajaran dengan baik, sehingga para siswa-siswi mengerti akan materi yang disampaikan oleh para tenaga pendidik.

3) Kemampuan

Kemampuan menurut Rivai adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya, misalnya kemampuan guru dalam memilih dan membuat alat peraga sederhana untuk memberikan kemudahan belajar kepada peserta didik.³³

Sedangkan kemampuan yang dimiliki para pegawai khususnya guru di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal adalah kemampuan untuk memberikan kemudahan belajar kepada peserta didik dengan cara menyediakan alat-alat atau sarana pada mata pelajaran tertentu seperti mata pelajaran IPA menggunakan mikroskop, bahasa inggris menggunakan video dan IPS menggunakan OHP.

4) Motivasi

Motivasi yang dimiliki oleh para pegawai di Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal sudah cukup tinggi, hal ini dikarenakan ingin membuktikan kepada masyarakat bahwa mereka mampu menciptakan generasi yang berkualitas baik dalam bidang akademik maupun non akademik.

³³ Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal.254.

tidak terjadi lagi dan sudah teratasi. Sehingga tidak ada hambatan bagi peserta didik. Dengan disiplin yang cukup tinggi tersebut maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik, begitu juga dengan adanya peraturan tata tertib seorang pegawai dan siswa-siswi sudah mentaati dan dilaksanakan dengan baik pula.