

**MANAJEMEN PELAYANAN DI YAYASAN AL-BANAT
TELUK BETUNG BARAT BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

YENDI APRI USNIDAR
1641030294

Jurusan : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DI YAYASAN AL-BANAT
TELUK BETUNG BARAT BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Pembimbing I : Dr. M.Mawardi J.M.SI.
Pembimbing II : Dr. Tontowi Jauhari, MM

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1442 H/ 2021 M**

ABSTRAK
MANAJEMEN PELAYANAN DI YAYASAN AL BANAT
TELUK BETUNG BARAT BANDAR LAMPUNG

Oleh:

YENDI APRI USNINDAR

Yayasan Al Banat berdiri dengan tujuan untuk mengasuh, membimbing, mengarahkan, memberikan kasih sayang dan mencukupi kebutuhan dari anak-anak yang kurang mampu. Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana pelaksanaan manajemen di Yayasan Al Banat. Tujuan dari kegiatan ini yaitu membentuk anak yang beriman, bertaqwa, berkarakter akhlak mulia, berilmu pengetahuan, sehat dan mandiri, serta sebagai penerus generasi penerus bangsa. Rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Manajemen Pelayanan di Yayasan Al Banat Teluk Betung Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran data lengkap yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk menentukan Populasi dan Sampel, menggunakan teknik *Purposive Sampel*. Populasi ini berjumlah 30 orang. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisa data yang peneliti lakukan, Yayasan Al Banat dalam pengelolaannya sebagai lembaga sosial dalam pengelolaannya telah melaksanakan apa yang menjadi fungsi manajemen dengan baik yaitu merencanakan kegiatan organisasi, menyusun struktur, dan menyusun jadwal kegiatan, serta membagi tugas kerja, melaksanakan kegiatan sesuai yang telah direncanakan dan mengawasi serta mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan.

Kata Kunci: Manajemen dan Yayasan Al Banat

ABSTRACT

SERVICE MANAGEMENT IN YAYASAN AL BANAT TELUK BETUNG BARAT BANDAR LAMPUNG

By:

Yendi Apri Usnidar

Al Banat Foundation was established with the aim of nurturing, guiding, directing, giving love and fulfilling the needs of underprivileged children. This research focuses on how the implementation of management at the Al Banat Foundation. The purpose of this activity is to form children who are faithful, pious, have noble character, knowledgeable, healthy and independent, and as the successor of the nation's next generation. The formulation of the problem in this study is How Service Management at Yayasan Al Banat Teluk Betung Barat.

This research is a descriptive qualitative research which provides a complete description of the data obtained from observation, interviews and documentation. To determine population and sample, using purposive sample technique. This population numbered 30 people. In collecting data, this research uses observation, interview and documentation methods.

Based on the results of research, processing and data analysis conducted by researchers, the Al Banat Foundation in its management as a social institution in its management has carried out what is the management function properly, namely planning organizational activities, compiling structures, and compiling activity schedules, as well as dividing work tasks, implementing activities as planned and supervises and evaluates all activities that have been carried out.

Keywords: Management and Al Banat Foundation

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yendi Apri Usnindar
NPM : 1641030294
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Yayasan Al-Banat Di Teluk Betung Barat Bandar Lampung adalah Hasil karya pribadi tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, apabila ternyata dikemudian hari terdapat plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 24 Maret 2021

Penulis,



Yendi Apri Usnindar

NPM. 1641030294

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN DI YAYASAN AL-BANAT
TELUK BETUNG BARAT

Nama : Yendi Apri Usnidar

NPM : 16410300294

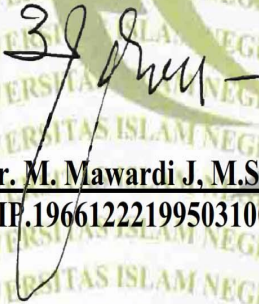
Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

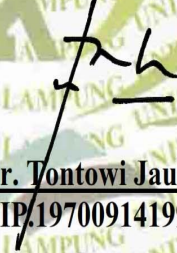
Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas
Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I



Dr. M. Mawardi J. M.Si
NIP.196612221995031002

Pembimbing II



Dr. Tontowi Jauhari, MM
NIP.197009141997031002

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag
NIP.197206161997032002



**KEMENTERIAN AGAMA
 UIN RADEN INTAN LAMPUNG
 FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Manajemen Pelayanan Di Yayasan Al-Banat Teluk Betung Barat** disusun oleh, **Yendi Apri Usnidar**, NPM: **16410300294**, Program Studi : **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal : **Jumat, 9 April 2021**.

TIM PENGUJI

Ketua : **Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag** (.....) 

Sekretaris : **Rouf Tamim, M.Pd.I** (.....) 

Penguji I : **Badaruddin, M.Ag** (.....) 

Penguji II : **Dr. M. Mawardi J, M.Si** (.....) 

Penguji Pendamping : **Dr. Tontowi Jauhari, MM** (.....) 

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Khomsahrial Romli, M.Si.

NIP. 191604091990031002



MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ^ط
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾ يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا
اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ^ط وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang Telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. Al-Hasyr:18)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Yendi Apri Usnidar, anak pertama dari empat bersaudara, putra dari Bapak Usman dan (Almh) Ibu Badariah S.Ag. Penulis lahir di Way Kanan pada tanggal 24 April 2021.

Pendidikan awal dimulai dari SDN 02 Bengkulu Way Kanan selesai pada tahun 2010, penulis melanjutkan pendidikan di SMP N 02 Gunung Labuhan Way Kanan selesai pada tahun 2013, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA N 01 Bukit Kemuning Lampung Utara selesai pada tahun 2016. Setelah penulis menyelesaikan pendidikan di SMA N 01 Bukit Kemuning Lampung Utara pada tahun yang sama penulis melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Raden Intan Lampung, yang telah bertransformer pada tahun 2017 menjadi Universitas Islam Negri (UIN) Raden Intan Lampung dengan mengambil jurusan Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi hingga sekarang.



PERSEMBAHAN

Skripsi yang sederhana ini penulis persembahkan sebagai tanda terima kasih, kasih sayang serta rasa hormat yang sebesar besarnya kepada:

1. Teruntuk kedua orang tuaku Ayah Usman dan Mamah (almh) Badariah terimakasih untuk setiap doa dan dukungan serta semangat yang telah kalian berikan dengan ketulusan cinta dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk 3 Adik-Adikku Nur alzi junisa usnidar, Tri aldianda usnidar, dan Annisa nur rahmadani, terimakasih kalian selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk penyemangat disaat lelahku Anggi pujiyanti, terimakasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah disaat banyak rasa penat yang dirasakan dan terimakasih selalu memberikan waktu untuk selalu menemani setiap perjuangan penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk sahabat-sahabat terbaikku khususnya para Pem(B)angkeang manajemen B dan GECIY SQUAD Terimakasih kalian telah menjadi sahabat serta keluarga yang selalu ada disaat suka maupun duka, semoga pertemuan kita semua selama 4tahun ini bisa membuat kita selalu kompak sampai tua nanti.
5. Teruntuk teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2016 terkhusus kelas B terimakasih selama ini kalian sudah menciptakan kebahagiaan, canda tawa dan kekonyolan di kelas yang akan selalu penulis ingat sampai tua nanti. Semoga kita semua selalu sukses kedepannya.
6. Teruntuk sahabat KKN Kelompok 206 Anggi pujiyanti, Prima Destriyani, Ina Vandian Tama, Anne Aprilia, Yulia Rahmatika, Hayyu Mashvufah, Novia, Nadia Nauval Andeska, Yudis, Vindra, Bobby. Terimakasih sudah menjadi sahabat serta

keluarga dan saling memberikan semangat semoga cita-cita kita semua dapat tercapai.

7. Untuk Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang sudah menjadi tempat penulis untuk menimba ilmu.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan kepada penulis baik kekuatan fisik maupun mental sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Manajemen Pelayanan Di Yayasan Al-Banat Teluk Betung Barat Bandar Lampung”** guna melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program Strata Satu (S1) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Yang telah menjalankan misi Islam, sehingga terwujud keselamatan dan kesejahteraan hidup umat manusia.

Dalam proses penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak terutama kepada bapak-bapak pembimbing skripsi ini. Oleh sebab itu, melalui skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr.Hj.Suslina Sanjaya, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr.M.Mawardi,J.M.Si. Selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Tontowi Jauhariu,MM selaku pembimbing II. Yang telah banyak mencurahkan waktu serta pemikirannya dalam membimbing penulis serta pemikirannya dalam membimbing penulis serta menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta segenap staff akademik Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
5. Kepala dan staff perpustakaan Fakultas Dakwah yang turut memberikan data-data berupa literatur sebagai sumber dalam penulisan skripsi.
6. Ketua Masjid At-Taqwa yang telah memberikan bantuan dan keterangan mengenai peran serta pengurus dalam

memakmurkan Masjid At-Taqwa selama penulis melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2016.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini disebabkan masih terbatasnya ilmu dan teori penelitian yang penulis kuasai. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan kritik yang bersifat membangun untuk skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Bandar Lampung, Maret 2021



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	2
C. Latar Belakang Masalah	3
D. Fokus Penelitian.....	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian.....	8
H. Metode Penelitian	9
1. Pendekatan dan Prosedur Penelitian.....	9
2. Desain Penelitian.....	10
3. Tempat dan Partisipan Penelitian	11
I. Metode Pengumpulan Data.....	11
1. Observasi	11
2. Interview	12
3. Dokumentasi	13
J. Analisis Data.....	13
K. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	15

BAB II KUALITAS MANAJEMEN PELAYANAN DAN LEMBAGA SOSIAL

A. Konsep Kualitas	
1. Pengertian Kualitas	17
2. Indikator Kualitas	17
B. Konsep Manajemen	
1. Pengertian Manajemen	18
2. Tahap Tahap Manajemen	19
3. Pentingnya Manajemen	21
4. Prinsip Manajemen	21
C. Konsep Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	22
2. Fungsi Pelayanan	22
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan	23
4. Indikator Pelayanan	24
5. Jenis-Jenis Pelayanan	27
6. Standar Pelayanan	28
D. Konsep Manajemen Pelayanan	
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	29
E. Konsep Lembaga Sosial	
1. Pengertian Lembaga Sosial	30
2. Bentuk Bentuk Lembaga Sosial	31
3. Fungsi Lembaga Sosial	32
4. Unsur-Unsur Lembaga Sosial	32
F. Tinjauan Pustaka	33

BAB III GAMBARAN UMUM YAYASAN AL BANAT DAN KUALITAS MANAJEMEN PELAYANAN

A. Profil Yayasan Al Banat	
1. Sejarah Yayasan Al Banat	35
2. Visi Misi Yayasan Al Banat	36
3. Tujuan Yayasan Al Banat	36
4. Sasaran Pelayanan	37
5. Sarana Pendukung	37
6. Program Kegiatan	38
7. Struktur Kepengurusan Yayasan Al Banat	40

B. Kualitas Manajemen Pelayanan	
1. Perencanaan	41
2. Pengorganisasian.....	47
3. Penggerakkan.....	50
4. Pengawasan.....	52

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DI
YAYASAN AL BANAT**

A. Analisis Manajemen Pelayanan di Yayasan Al Banat.....	57
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Sarana Pendukung Yayasan Al Banat..... 43
2. Tabel 2 Daftar Jenjang Anak Pendidikan di Yayasan Al Banat 48
3. Tabel 3 Program Harian Mingguan Yayasan Al Banat..... 49



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Pedoman wawancara
2. Lampiran 2 : SK judul skripsi
3. Lampiran 3 : kartu konsultasi skripsi
4. Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian Kesbangpol



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Proposal skripsi ini berjudul “**Manajemen Pelayanan di Yayasan Al-Banat Teluk Betung Barat**”. Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam pemaknaan penulisan, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah dalam judul proposal skripsi ini.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu, jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.¹ Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba, ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah ‘*objectives*’ atau hal-hal yang nyata.²

Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Manajemen pelayanan publik adalah proses merencanakan pengorganisasian, penggerakan, dan evaluasi segala bentuk jasa pelayanan barang publik dan jasa publik.³

Menejemen pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bahwa didalam manajemen ada beberapa tahapan dalam memanage pelayanan yang ada di yayasan al banat salah satu nya yaitu memberikan fasilitas pelayanan untuk anak peserta didik di yayasan al banat.

¹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), h. 1

² Carmia, *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*, Jurnal Reformasi, Vol 3, No 1., Januari 2013

³ Achmad Nurmadi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: PT Sinergi Visi utama, 2010), h. 1

Yayasan Al-Banat merupakan Yayasan yang bergerak dibidang sosial kemanusiaan dan keagamaan, karena di dalam Yayasan ini terdapat TPA, panti asuhan. Yayasan Al-Banat ini berdiri dari cabang yang ada di Korpri dan Umi Mintarsih selaku ketua Yayasan Al-Banat karena keawatirannya terhadap anak- anak saat ini khususnya di kecamatan teluk betung barat yang semakin menyimpang dan bergaya kebarat baratan, bahkan Umi Mintarsih mengatakan anak anak di Teluk Betung Barat ini sudah masuk dalam zona merah.⁴

Berdasarkan uraian di atas, maka judul skripsi Studi tentang manajemen pelayanan di Yayasan Al-Banat Teluk Betung Barat menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan dalam manajemen pelayanan yayasan tersebut. Bahwa manajemen yang dimaksud

Pada Dasarnya dari tahun ke tahun Anak Anak Asuh ini di yayasan Al banat ini berdiri sejak tahun 2010 , Kemudian pada tahun 2020 saat ini berkurang anak anak asuh nya dikarenakan fasilitas dari yaysan al Banat yang kurang mendukung, kemudian dalam memberikan media pembelajaran juga dari pihak yayasan Al banat juga kurang memperhatikan Anak Asuh nya, karena asyik sendiri dengan pekerjaan nya.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi pertimbangan penulis dalam memilih judul ini adalah:

1. Objektif

Manajemen Pelayanan di Yayasan Al Banat ini memberikan pelayanan terhadap anak asuh seperti memberikan fasilitas, memberikan media pembelajaran sehingga anak anak asuh tersebut bisa mengiuti proses belajar mengajar dengan baik, karena dengan adanya

⁴ Wawancara Kepada Pengurus Yayasan Al-Banat, 19 Oktober 2019

manajemen pelayanan yang berkualitas yayasan al banat tersebut bisa lebih mudah dalam proses pelayanannya.

2. Subjektif

Penelitian ini tersedianya data, lokasi mudah dijangkau dan sumber-sumber yang dapat diwawancarai. Yayasan Al-Banat ini merupakan suatu lembaga yang didalamnya terdapat TPA, Panti Asuhan. Yayasan ini sudah melakukan pelayanan yang baik terhadap anak-anak panti asuhan yang ada di Yayasan tersebut. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Manajemen Pelayanan yang sudah di terapkan oleh Yayasan Al-Banat ini.

C. Latar Belakang Masalah

Anak adalah potensi dan generasi penerus perjuangan bangsa keberhasilan bangsa dimasa yang akan datang akan sangat tergantung pada situasi dan kondisi eksistensi anak dimasa sekarang, oleh karena itu anak memiliki posisi dan peran yang sangat strategis bagi keberlangsungan bangsa dan negara. Anak juga akan menjadi asset yang potensial bagi pembangunan apabila mereka diberi kesempatan untuk dibina dan dikembangkan sebisa mungkin untuk tumbuh dan berkembang secara baik fisik, mental, sosial, berakhlak mulia serta memperoleh perlindungan dan pendidikan untuk menjamin kesejahteraan.

Anak jika kesejahteraan terpenuhi, maka anak dapat tumbuh dan berkembang secara wajar dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan pembangunan bangsa. Sebaliknya, jika mereka mengalami berbagai hambatan dalam tumbuh kembangnya atau yang sering disebut dengan anak terlantar dapat menjadi beban bagi masyarakat.

Banyak sekali anak-anak yang tidak mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan sosial, sehingga anak-anak menjadi terlantar dan tidak mempunyai masa depan. Masalah

anak terlantar, anak yatim piatu, mengalami kenaikan dan penurunan dari tahun ke tahun.

Pada dasarnya, kompleksitas permasalahan anak terlantar disebabkan oleh berbagai faktor antara lain: 1. Konflik keluarga, 2. Anak terlantar yang mengalami masalah dalam sistem pengasuhan seperti yang dialami anak yatim piatu, anak yatim, anak piatu, anak dari orang tua tunggal, anak dengan ayah dan ibu tiri, anak dari keluarga yang kawin muda dan anak yang tidak diketahui asal usulnya (anak yang dibuang oleh orang tua kandung), 3. Anak yang mengalami masalah dalam cara pengasuhan seperti anak yang mengalami tindakan kekerasan baik secara fisik, sosial maupun psikologis, anak yang mengalami eksploitasi ekonomi dan seksual serta anak yang diperdagangkan, 4. Anak yang kebutuhan dasarnya tidak terpenuhi seperti anak yang kurang gizi dan anak yang tidak bersekolah atau putus sekolah (Kemiskinan).⁵

Hal inilah yang kadang membuat anak terlantar sering hidup dan berkembang dibawah tekanan dari stigma atau cap sebagai pengganggu ketertiban. Sangat sedikit yang berpiliak kepada anak-anak tersebut, sementara dengan memberikan belas kasihan juga bukan merupakan solusi yang tepat, karena anak-anak tersebut bukan anak-anak yang perlu dibelaskasihani tetapi yang diperlukan adalah bagaimana kebutuhan anak-anak pada umumnya yaitu perlindungan, kasih sayang, dan pemenuhan kebutuhan hidupnya. Dengan segala keterbatasan dan himpitan hidup anak-anak tersebut tetap maju, mereka memiliki daya tahan yang tinggi dalam mengatasi kemiskinan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, salah satu bentuk solusinya adalah pendirian suatu lembaga atau yayasan yang bergerak dibidang sosial kemasyarakatan, khususnya dalam bidang pengasuhan anak dengan salah satu bentuknya adalah panti asuhan. Panti ataupun yayasan dapat menampung anak-anak yang terlantar dan kurang mampu. Yayasan ataupun panti juga dapat

⁵ Chatarina Rusmiyati, *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, "Wujud Panti Asuhan Hidayatullah dalam penanganan masalah anak terlantar", No 3, Juni 2008. h. 46-54

memabntu mengemabangkan potensi dan bakat yang dimiliki anak dengan memberikan pendidikan yang sesuai.

Terkait dengan penjelasan diatas dikhususkan kepada anak yatim piatu, anak yang terlantar atau anak yang kedua orang tuanya tidak mampu untuk memenuhi standar hidup sehingga anak dititipkan kepada yayasan tersebut.

Setiap lembaga mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi.⁶

Ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi. Organisasi publik erat kaitannya dengan proses manajemen publik, baik secara teori maupun praktik, karena orientasi yang dibangun adalah *publik service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat. Walaupun secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya, tetapi manajemen publik mempunyai kerangka konsep yang berbeda. Karena orientasinya jelas berbeda.⁷

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi lembaga pemerintahan ataupun perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan penggunaan jasa publik⁸. Kencana Syafiee dan Welasari memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan itu berkualitas, yaitu.: Adanya keandalan (*realibility*), adanya tanggapan baik

⁶ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2017), h.8

⁷ Syamsuddin, Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, *Jurnal Idaarah* Vol 1, No 1, Juni 2017

⁸ *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*” (On-line), tersedia di: <http://repository.ar-raniry.ac.id/952/1.pdf> (di akses pada tanggal 5 maret 2018, pukul 21.20 WIB).

(*reponsiviness*), adanya kecakapan yang berwenang (*competence*), adanya jalan untuk memulai (*acces*), adanya sopan santun (*courtesy*), adanya hubungan yang baik (*communication*), adanya kepercayaan (*security*), adanya jaminan (*credibility*), adanya pengertian (*understanding*), dan adanya penampilan yang baik (*appereance*).⁹

Tanpa adanya manajemen dan pelayanan yang baik, tujuan pelaksanaan didalam Yayasan Al-Banat tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen pelayanan didalam Yayasan yang dapat memberikan kewenangan penuh kepada ketua dan pengurus Yayasan Al-Banat dalam mengatur proses pelaksanaan yang ada di Yayasan ini.

Bentuk pelayanan yang ada di dalam Yayasan ini adalah pelayanan yang diberikan kepada anak-anak panti asuhan yang tinggal di Yayasan ini, bukan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Orangtua adalah orang yang paling bertanggung jawab atas tumbuh kembang anak. Mulai saat dia lahir hingga dewasa atau hingga terkena beban hukum-hukum agama sebagaimana dalam Hadits Rasulullah salallahu ‘alaihi wa sallam :

كُلُّ إِنْسَانٍ تَلِدُهُ أُمُّهُ عَلَى الْفِطْرَةِ، فَأَبَوَاهُ يُهَوِّدَانِهِ أَوْ
يُنَصِّرَانِهِ أَوْ يُمَجِّسَانِهِ

“Setiap anak dilahirkan dalam keadaan fitrah, maka kedua orang tuanyalah yang menjadikannya yahudi, nasrani, atau majusi (HR. Bukhari)”

Di karenakan masyarakat setempat tidak terlalu mendukung pelayanan pada Yayasan ini maka dari itu Yayasan ini belum sepenuhnya melakukan pelayanan terhadap masyarakat di Teluk Betung Barat ini. Seorang anak sebelum dididik di sekolah dan

⁹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2017), h.17

masyarakat, lebih dahulu dididik di rumah dan keluarga. Anak yang perilaku sosialnya baik akan menjadi tabungan yang menguntungkan bagi kedua orang tuanya. Sebaliknya, keduanya akan memikul tanggung jawab paling besar bila sepak terjang anaknya menyimpang.

Jenis pelayanan yang diberikan Yayasan Al-Banat kepada anak-anak panti asuhan ini adalah pelayanan fasilitas dan juga pendidikan. Fasilitas yang diberikan berupa tempat tidur yang layak untuk mereka tempati, tempat tidur ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu untuk anak laki-laki dan juga perempuan terpisah. Anak laki-laki berjumlah 12 orang sedangkan anak perempuan berjumlah 18 anak, tempat tidur ini terbagi berdasarkan umur masing-masing anak seperti anak yang umurnya 7-12 tahun dijadikan satu kamar, 13-17 tahun satu kamar dan anak-anak umur 18 keatas dijadikan satu kamar. Kemudian fasilitas lainnya taman bermain agar anak-anak panti asuhan tidak merasa bosan berada dilingkungan Yayasan. Pada dasarnya dri berdirinya yayasan Al Banat ini sejak pada tahun 2010 memang anak asuh sudah lumayan banyak, kemudian tahap demi tahap dilalui hingga pada tahun 2020, anak anak asuh nya sudah mulai tidak tinggal di yayasan tersebut, karena memang fasilitas juga yang kurang mendukung dan pihak pengelola juga tidak terlalu memperhatikan nya sehingga anak asuh tersebut tidak nyaman. Dan dalam pembelajaran juga tidak efektif lagi karena hal tersebut.

Sedangkan pendidikan yang diberikan Yayasan ini adalah pendidikan umum dan juga pendidikan agama, dari 30 anak ada 10 anak yang masih menduduki bangku SD, SMP ada 8 anak dan 6 yang menduduki bangku SMA. Sisa 6 anak sudah lulus dan membantu pengurus Yayasan untuk melakukan kegiatan lainnya yang ada di Yayasan ini disaat anak-anak sedang sekolah. Karena anak-anak yang sekolah ini tidak sekolah di yayasan ini melainkan sekolah diluar Yayasan namun dibiayai oleh pihak Yayasan Al-Banat, Yayasan Al-Banat belum memfasilitasi gedung untuk sekolahan umum. Kemudian pendidikan agama yang diberikan oleh Yayasan Al-Banat ini

yaitu berupa ruangan yang dijadikan tempat kegiatan belajar mengajar mengaji, masjid yang biasa dijadikan tempat untuk melaksanakan kegiatan shalat, kegiatan ini biasa dilakukan setelah jam pulang sekolah umum berlangsung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah : “Bagaimana Manajemen Pelayanan di Yayasan Al-Banat Teluk Betung Barat?”

E. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas penulis membatasi fokus penelitian sebagai berikut: “Penelitian ini memfokuskan pada Kegiatan yang membentuk Proses Manajemen Pelayanan di Yayasan Al Banat yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Evaluasi dan Monitoring

F. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Didalam suatu penelitian tentunya seorang penulis mempunyai tujuan yang ingin dicapainya. Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah: “Untuk Mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di Yayasan Al-Banat Teluk Betung Barat”

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Dapat memberikan manfaat terhadap orang lain yang ingin mengetahui tentang manajemen pelayanan lebih dalam. Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, pelayanan yang diperlukan

oleh masyarakat adalah mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pada bidang keagamaan yang ada di dalam Yayasan Al-Banat.

- b. Dapat memberikan manfaat terhadap orang lain yang ingin mengetahui tentang Manajemen Pelayanan lebih dalam lagi, serta dapat membuat para pengurus Yayasan Al-Banat untuk mengetahui betapa pentingnya pelayanan di dalam suatu lembaga.

G. Metode Penelitian

Untuk mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi valid, maka dalam tulisan ini akan mengurai metode penelitian yang digunakan:

1. Pendekatan dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan data yang dinyatakan verbal dan kualifikasinya bersifat teoritis. Pengolahan data dan pengujian hipotesis tidak berdasarkan statistik, melainkan dengan pola hukum tertentu menurut hukum logika.¹⁰

Penelitian kualitatif memanfaatkan data lapangan untuk verifikasi teori yang timbul di lapangan dan terus menerus secara disempurnakan selama proses penelitian langsung yang dilakukan secara berulang-ulang. Selain itu penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah yang bermaksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan yang telah dilakukan dengan jalan yang melibatkan berbagai metode yang ada¹¹

Jadi, dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan datang langsung ke lokasi penelitian yaitu di Teluk

¹⁰ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), h. 15

¹¹ Sanapiah Faisal, *Format Format Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010) h. 29

Betung Barat Bandar Lampung. Penulis berinteraksi face to face dengan Ibu Mintarsih selaku Pimpinan di Yayasan Al Banat. Penulis mengumpulkan data sendiri, data didapatkan dari berbagai sumber, peneliti mengolah tema-tema menjadi serangkaian tema yang utuh, peneliti fokus mempelajari makna yang disampaikan partisipan, proses penelitian berkembang secara dinamis sesuai dengan keadaan dilapangan, peneliti menggunakan persepektif teoretis terutama persepektif Manajemen Pelayanan Sosial. peneliti menafsirkan penemuan dilapangan, dan memberikan gambaran secara kompleks dari penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (Field Research) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dan mendalam dengan mengangkat data dilapangan

2. Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif, yaitu Penelitian yang bermaksud membuat pencandraan (Diskripsi) mengenai Situasi-Situasi atau Kejadian. Penelitian ini mencandra mengenai psituasi atau Kejadian-Kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi factual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga memperoleh gambaran yang jelas.¹²

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya yaitu untuk membuat diskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta fakta, sifat sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Dalam penelitian ini, penulis hanya mengemukakan dan menggambarkan secara apa adanya tentang Manajemen

Pelayanan Sosial di Yayasan Al Banat Teluk Betung Barat Bandar Lampung.

3. Tempat dan Partisipan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Teluk Betung Barat Di Yayasan Al Banat Bandar Lampung. Penelitian ini juga melibatkan Ibu Mintarsih dan Struktur Kepengurusan di Yayasan Al Banat.

Partisipan adalah orang yang dapat memberikan informasi yang diperlukan.¹³ Pemilihan partisipan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yang dimana partisipan ini Jumlah Populasi sama dengan Jumlah Sampel penelitian. Populasi berjumlah 25 orang yang terdiri dari 25 anak yang terlantar atau tidak memiliki orang tua dan menetap di yayasan Al Banat

Jadi, Jumlah Partisipan pada penelitian ini berjumlah 25 orang. Pengambilan sampel pada penelitian kualitatif tidak diarahkan pada jumlah tetapi berdasarkan pada asas kesesuaian dan kecukupan informasi sampai mencapai saturasi data.

H. Metode Pengumpulan Data

Salah satu langkah yang penting dalam penelitian adalah proses pengumpulan data (Verifikasi Data). Untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai dan relevan, penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Dalam menggunakan metode observasi ini, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala/fenomena yang diselidiki.¹⁴ Dalam hal ini,

¹³ Muh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005) h. 54.

¹⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta, Bumi Aksara, 1997), h.98

pastinya peneliti perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Metode observasi ini merupakan metode pendukung.

Penelitian menggunakan observasi Non Partisipan yaitu observasi yang dilakukan pada saat tidak berlangsung nya suatu peristiwa yang akan diselidiki. Metode ini digunakan untuk menggali data terkait proses berlangsung nya pada manajemen pelayanan sosial anak anak terlantar dan yatim piatu di yayasan Al Banat Bandar Lampung

b. Metode Interview

Metode interview atau wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan Tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian.¹⁵ Metode interview ini merupakan metode yang paling utama yang penulis gunakan dalam pengumpulan data yang jelas, lengkap dan valid.

Dalam wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadapan-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka yang terlibat di dalam penelitian ini yang terdiri 30 orang partisipan. Wawancara-wawancara seperti itu tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari paratisipan.

Dalam pelaksanaan interview menggunakan interview bebas terpimpin yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan bebas kepada interviewer. Jadi yang dimaksud adalah pedoman (interview guide) yang menjadi catatan-catatan pokok yang telah diarahkan kepada persoalan. Sehingga diharapkan wawancara yang dilakukan lebih luwes dan data yang diungkap lebih mendalam.¹⁶

¹⁵ Marzuki, *Metodologi Riset....*, h. 66

¹⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian....*h.67

Peneliti melakukan interview kepada partisipan untuk menggali data yang akurat. Interview yang peneliti lakukan kepada Ibu Mintarsih dan struktur kepengurusan Yayasan Al Banat Bandar Lampung, untuk menggali data bagaimana Manajemen pelayanan sosial pada anak-anak terlantar dan yatim piatu dan untuk dapat menggali informasi yang akurat.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode dengan teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.¹⁷ dalam penelitian ini agar lebih lengkap, penulis menggunakan data sumber data, yaitu data primer dan sekunder.

Data primer yaitu data yang didapatkan langsung oleh peneliti, dan tentunya terkait langsung dengan pokok bahasan. Data primer yang dimaksud tersebut yakni dengan menggunakan interview sebagai sumber utama, sedangkan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung atau disebut juga sekunder.

Data ini dibutuhkan guna melengkapi data lapangan yang peneliti dapatkan, maka penulis melengkapinya dengan metode dokumentasi yang berbentuk tulisan dan catatan yang mendukung dalam memperoleh suatu data Yayasan AL Banat Bandar Lampung baik itu seperti sejarah berdirinya lembaga, struktur organisasi, program-program yang dibuat serta pelaksanaan kegiatan lainnya.

I. Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan dan materi-materi yang lainnya yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman mengenai materi tersebut dan

¹⁷ Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011) h.112

untuk memungkinkan peneliti menyajikan yang sudah peneliti temukan kepada orang lain.¹⁸ Menurut Mileas dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Emzir mengemukakan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi Data. Analisis Data yang penulis gunakan pada penelitian ini terdapat tiga alur, yaitu:

a. Reduksi Data

Emzir mengemukakan, Reduksi data dapat diartikan sebagai proses, pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar, yang muncul dari catatan lapangan. Dalam proses reduksi data ini, penelitian dapat melakukan pilihan-pilihan terhadap mana yang hendak dipilih dan data mana hendak dibuang. Mana merupakan ringkasan, dan cerita-cerita yang sedang berkembang.

b. Penyajian Data

Emzir mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang terus memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan demikian penulis dapat menentukan penarikan kesimpulan yang diperoleh dari sekumpulan informasi-informasi dalam proses penelitian.

c. Vertifikasi Data

Kegiatan analisis berikutnya yang penting adalah menarik kesimpulan/vertifikasi dari suatu data. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, bergantung besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan penelitian dan tuntutan-tuntutan pemberian data, tetapi sering

¹⁸ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Analisis Data)* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), h. 85

kesimpulan itu telah dirumuskan sebelumnya sejak awal, sekalipun seorang penelitian menyatakan telah melanjutkan “secara induktif”.¹⁹

J. Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi uji kredibilitas data, uji transferability, uji dependability, dan uji confirmability. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi.

Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat 3 triangulasi dalam keabsahan data., yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber akan dilakukan pada Yayasan Al Banat, Ibu Mintarsih dan Struktur Kepengurusan.

¹⁹ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Analisis Data)*...., h.195

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, pelaksanaan manajemen di Yayasan Al Banat sebagai lembaga sosial telah melaksanakan apa yang menjadi fungsi manajemen dengan baik, yaitu merencanakan kegiatan, organisasi, menyusun struktur dan menyusun jadwal kegiatan, serta membagi tugas kerja, melaksanakan kegiatan sesuai yang telah direncanakan dan mengawasi serta mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan dengan baik. Maka kesimpulan penulis mengemukakan yaitu:

1. Perencanaan Yayasan Al Banat disusun berdasarkan musyawarah pada awal masa jabatan Ibu Mintarsih kepada yayasan dan mengacu kepada visi, misi dan tujuan. Penyusunan program kerja yang direncanakan berbentuk program kerja jangka pendek seperti lebih diprioritaskan kepada anak asuh. Memberikan layanan pendidikan di sekolah umum mulai dari Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), untuk jangka menengah pada peningkatan SDM dan pendidikan anak asuh.
2. Pengorganisasian telah dilakukan oleh yayasan Al Banat, kegiatan yang dilakukan dikelompokkan dari beberapa bidang yang ada di yayasan Al Banat dengan melihat program-program yang sejenis dan menyatukannya dalam satu bidang. Pembagian tugas telah mengacu pada pembagian kerja dengan melihat kemampuan masing masing pengurus.
3. Penggerakkan sudah dilakukan oleh kepada pengurus yaitu pemberian motivasi yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Pemberian bimbingan dan arahan yang dilaksanakan pimpinan yaitu dengan memberikan penjelasan tentang bagaimana teknis pelaksanaan kegiatan selanjutnya penjalinan hubungan

atau koordinasi yang terjalin antara atasan dengan para anggota yaitu dengan tetap menjalin tali silaturahmi dengan menanyakan kesiapan masing masing penanggung jawab kegiatan. Adapun penyelenggaraan komunikasi yaitu komunikasi yang dilakukan dengan cara tatap muka dan komunikasi secara tidak langsung yaitu melalui handphone.

4. Pengawasan sudah dilakukan di yayasan Al Banat dengan pengawasan secara langsung yaitu dengan melihat keadaan dilapangan ketika kegiatan berlangsung, pemantauan juga dilaksanakan secara tidak langsung yaitu dengan mengumpulkan laporan masing masing untuk melihat keberhasilan program kegiatan tersebut . kemudian pimpinan yayasan membandingkan antara laporan dengan target yang sudah direncanakan sebelumnya. Jika hasil tidak sesuai dengan target maka dilihat dari segi mana timbulnya permasalahan. Selanjutnya pimpinan yayasan menyediakan solusi dan dimusyawarahkan dengan anggota untuk kegiatan selanjutnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh sebagai sumbangan pemikiran bagi penulis, maka disini akan dipaparkan beberapa saran terkait dengan penelitian antara lain:

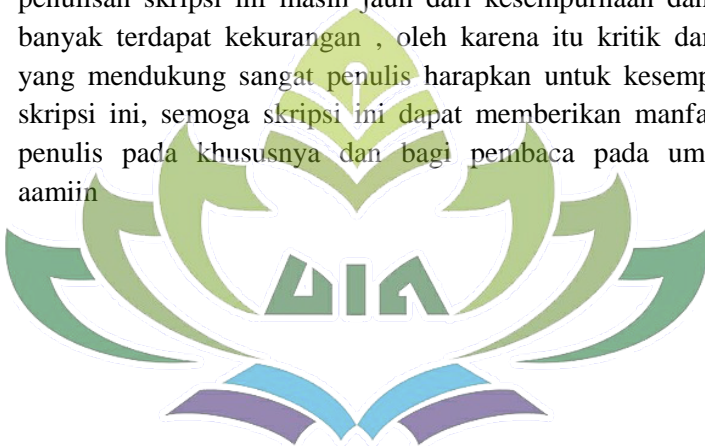
1. Dalam penyusunan program kerja dilakukan dengan cara musyawarah hendaknya melibatkan beberapa pimpinan yayasan Al Banat dan pengurus yayasan al banat
2. Dalam pengelolaan yayasan diharapkan yayasan Al Banat dalam pembagian tugas seharusnya pengurus menjabat harus sesuai dengan skill atau keahlian yang dimiliki
3. Dalam proses pengawasan yayasan memang sudah menerapkan proses pengawasan diusahakan untuk melakukan evaluasi langsung, tidak harus menunggu waktu rapat yaitu tiga bulan sekali, agar ketika diketahui adanya kekurangan

dalam pelaksanaan kegiatan secepatnya dicarikan solusi dan tindakan perbaikan.

4. Diharapkan kepada semua pihak agar peduli dan bersedia dengan suka rela dan ikhlas memberikan bantuannya baik materi maupun moril demi kelancaran dan kemajuan yayasal Al Banat

C. Penutup

Dengan Mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari masih bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan , oleh karena itu kritik dan saran yang mendukung sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. aamiin



DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011

Achmad Nurmadi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: PT Sinergi Visi utama, 2010)

Ateb Adyabarata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Alex Media Komputindo, 200

Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta, Bumi Aksara, 1997

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002

Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah* Jakarta, Rineka Cipta, 2008

Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Analisis Data)* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010

Kasmir, *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017

Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001

Muhammad Munir, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Rahmat Semesta, 2006

Matri Nurdin, *Bimbingan dan Konseling di sekolah dan Madrasah Berbasis Integrasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007

Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonisia, 2005

Muh. Nasir, *Metode Penelitian*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007

Sa'diyah El Adawiyah, *Human Relations*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2012

Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2006

Sanapiah Faisal, *Format Format Penelitian Sosial* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010

Suharsini Arikunto, *Dasar-Dasar Research*, Bandung, Tarsito, 1995

T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPEE, 2003

Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan* Bandung: Refika Aditama, 2010

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2017

Zaenal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: CV. Pustaka Setia, 2015

On-line Informatika Via Internet

Carmia, *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*, Jurnal Reformasi, Vol 3, No 1., Januari 2013

Chatarina Rusmiyati, *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, “ *Wujud Panti Asuhan Hidayatullah dalam penanganan masalah anak terlantar*”, No 3, Juni 2008.

Syamsuddin, Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, Jurnal Idaarah Vol 1, No 1, Juni 2017

Analisis Kualitas Pelayanan Publik” (On-line), tersedia di: <http://repository.ar-raniry.ac.id/952/1.pdf>(di akses pada tanggal 5 maret 2018,pukul 21.20 WIB).

<http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>

<http://yulfasari.blogspot.com/2015/03/manajemen-kelembagaan.html?m=1>

<https://salamadian.com/pengertian-lembaga-sosial/>

