

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA PADA
PELAYANAN SOSIAL DI PANTI ASUHAN UMI MAY KOTA
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu
Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh

**ANDRIYANTO
NPM. 1741030060**

Jurusan : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERIRADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2022 M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA PADA
PELAYANAN SOSIAL DI PANTI ASUHAN UMI MAY KOTA
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu
Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh

ANDRIYANTO

NPM. 1741030060

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I

Pembimbing II : Dr. Suslina Sanjaya, M. Ag

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2022 M**

ABSTRAK

Manajemen kinerja pelayanan sosial Panti Asuhan Umi May adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan sebagai suatu aktifitas yang terorganisir, bertujuan untuk menolong orang-orang agar terdapat hubungan timbal balik antara individu dengan lingkungan sosialnya. Tujuan ini dapat dicapai melalui teknik dan metode yang diciptakan melalui tindakan-tindakan kooperatif untuk meningkatkan kondisi-kondisi sosial dan ekonomi. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Implementasi manajemen kinerja pada pelayanan sosial di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian *field research* atau lapangan yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah data primer yakni komponen yang berada dalam Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung. Yaitu Ketua Panti, Bendahara Panti dan pengurus yang bersangkutan dengan pelayanan sosial. Adapun yang menjadi subjek menggunakan totaly sampling yakni semua subjek diambil sebagai sumber data primer yakni 5 orang . dan sumber data sekunder yakni data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung biasanya sumber data dokumen, internet, video, jurnal, akripsi, atau buku-buku referensi. Adapun dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan alat pengumpul data yaitu metode wawancara, metode observasi dan metode dokumentasi.

Temuan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan sosial di Panti Asuhan merupakan pelayanan sosial asuhan anak yang memberikan pelayanan bagi anak-anak mereka menjadi terabaikan dan terlantar, yang nantinya diberikan kelangsungan hidupnya untuk memenuhi kebutuhan baik secara fisik, mental maupun sosial, agar nantinya anak asuh tersebut bisa terus tumbuh dan berkembang secara optimal. tahap-tahapan yakni; Perencanaan Kinerja yakni perencanaan manajemen kinerja sudah terlaksana dengan baik karena perencanaan manajemen kinerja dilakukan untuk mempersiapkan program kerja apa saja yang akan dicapai nantinya oleh pengurus untuk kedepannya, Pelaksanaan Kinerja yakni pelaksanaan telah terlaksana satu persatu dalam melaksanakan program kerja yang telah diagendakan dalam rapat tahunan, Review Kinerja yakni dilakukan oleh dalam kurun waktu 4 bulan sekali untuk

melihat apakah pengurus mampu mengerjakan kegiatan yang telah diberikan, melihat hasil kerja pengurus yang ada Panti asuhan dan melihat anak asuh apakah sudah mendapatkan kelangsungan hidupnya baik secara fisik, mental maupun social, Evaluasi Kinerja yakni kinerja tidak dilakukan akhir tahun saja. Namun, dalam melakukan evaluasi pimpinan melakukannya apabila tidak maksimalnya kegiatan yang ada di panti bak itu agenda harian ataupun pengurus itu sendiri dan Perbaikan Kinerja yakni perbaikan itu sendiri dilakukan bertujuan untuk menguatkan pelayanan yang dibawah naungan dinas sosial agar dapat masyarakat sebagai Panti Asuhan yang memiliki integritas yang tinggi dalam membimbing anak-anak asuh yang ada.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDRIYANTO
NPM : 1741030060
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI MANAJMEN KINERJA PADA PELAYANAN SOSIAL DIPANTI ASUHAN UMI MAY KOTA BANDAR LAMPUNG”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun suduran dari karya orang lain terkecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 10 Oktober 2022

Penulis



ANDRIYANTO
1741030060

PERSETUJUAN

Judul : IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA PADA PELAYANAN
SOSIAL DI PANTI ASUHAN UMI MAY KOTA BANDAR LAMPUNG

Nama : ANDRIYANTO

NPM : 1741030060

Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah di periksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, maka untuk itu pembimbing I dan Pembimbing II menyetujui dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam seminar munaqosah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, Oktober 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Suslina Sanjaya, M. Ag

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti,
M. Sos. I

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I



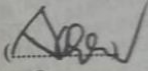
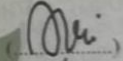
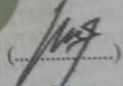
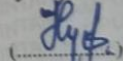
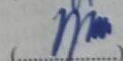
**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 3531, Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA PADA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI ASUHAN UMI MAY KOTA BANDAR LAMPUNG" Disusun Oleh ANDRIYANTO NPM : 1741030060, Jurusan : Manajemen Dakwah, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Senin, 10 Oktober 2022

TIM MUNAQSAH

Ketua Sidang	: Badarudin, S.Ag. M.Ag	()
Sekretaris	: Septy Angrainy, M.Pd	()
Penguji I	: Dr. Hasan Mukmin, M.A	()
Penguji II	: Dr. Yuniar Cui Mulia Yanti, S.Ag. M.Sos.i	()
Penguji Pendamping	: Dr. Suslina Sanjaya, M.Ag	()

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi



Dr. ABDUL SYUKUR, M.Ag

NPM 196511011995031001

MOTTO

...إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ۝٧

“...Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu” (Qs. Al-Mujadalah [58] : 7)

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ٩٧

“ Sesungguhnya yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan.” (Qs. An-Nahl [16] : 9

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur pada Allah SWT atas terselesaikannya penulisan skripsi ini, penulis mempersembahkan kepada :

1. Bapak saya Margono dan ibu Rohana tercinta, yang telah memberikan kasih sayangnya dan juga telah membesarkan saya dengan tulus ikhlas, berkat doa dan pengorbanannya yang selalu tercurah demi keberhasilan penulis.
2. Adikku Marlinda Wulandari, yang selalu memberikan dorongan motivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Pacarku Partini yang senantiasa menemani dan memberikan motivasi, waktu, tenaga dan pikiran demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2017 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi yang selalu membantu dan memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang sangat berjasa dalam mendidik dan membimbing penulisan untuk lebih baik lagi.

RIWAYAT HIDUP

ANDRIYANTO dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 19 Oktober 1998. Adapun pendidikan formal yang dijalani SDN 3 Pardasuka dan selesai pada tahun 2010. MTS Yapenbaya Tanjungan dan selesai pada tahun 2013. SMAN 1 KATIBUNG dan selesai pada tahun 2016. Selanjutnya pada tahun 2017 penulis melanjutkan studi di UIN Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah (MD).

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati sebagai hamba Allah SWT yang harus mengabdikan sekaligus bertafakur di hadapan-Nya, kiranya merupakan suatu tuntutan illahi yang harus dilaksanakan dimana seorang hamba mempunyai tanggung jawab untuk mengemban amanah sekaligus kewajiban yang bersifat mutlak, maka dalam kesempatan ini merupakan ungkapan rasa syukur penulis sehingga dapat merealisasikan gagasan-gagasan salam wujud nyata, berupa karya ilmiah (skripsi) sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana sosial dalam ilmu dakwah dan komunikasi di UIN Raden Intan Lampung, juga menggali ilmu-ilmu yang ada baik yang di peroleh di bangku perkuliahan maupun dari yang lainnya, khususnya yang menyangkut masalah komunikasi dan ke penyiaran.

Sehubungan dengan terwujudnya karya ilmiah ini yang merupakan upaya penulis secara optimal wujud” **“IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA PADA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI ASUHAN UMI MAY KOTA BANDAR LAMPUNG”**

Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari semua pihak, kiranya tidak berlebihan dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tinggi nya, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag , selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
2. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I, selaku Ketua Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan selaku pembimbing ke 2 terima kasih atas bimbingan dan supportnya.

3. Bapak Badaruddin, M.Ag , selaku Sekertaris Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dr. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku pembimbing ke 1 terima kasih atas bimbingan dan supportnya.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan mendidik dengan sabar dan sangat baik.
6. Seluruh karyawan dan Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu menemani berjuang, Semoga diberi kelancaran dalam segala hal
8. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung sarana belajar untuk menambah pengetahuanku.

Bandar Lampung, Oktober 2022

Andriyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Fokus Penelitian Dan Sub-Fokus Penelitian	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	8
F. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
G. Metode Penelitian.....	10
H. Metode Pengumpulan Data.....	12
I. Analisis Data	14

BAB II MANAJEMEN KINERJA DALAM PELAYANAN SOSIAL

A. Manajemen Kinerja	18
1. Pengertian Manajemen	18
2. Pentingnya Manajemen	21
3. Fungsi Manajemen	22
4. Tujuan Manajemen.....	23
5. Unsur-unsur Manajemen	28
6. Pengertian Manajemen Kinerja	31
7. Kinerja Usaha.....	36
B. Pelayanan Sosial.....	40
1. Pengertian Pelayanan Sosial	40

2. Fungsi Pelayanan Sosial.....	43
3. Tujuan Pelayanan Sosial	46
4. Dasar-dasar Pelayana Sosial	48

**BAB III GAMBARAN UMUM PANTI ASUHAN UMI MAY
LAMPUNG49**

A. Sejarah Singkat Panti Asuhan Umi May Lampung	49
1. Sejarah Singkat	49
2. Prinsip Pengeolalaan	50
3. Prosedure Penerimaan Anak Panti Asuhan	51
4. Visi Misi dan Tujuan	52
5. Fasilitas Yang Diterima Anak Asuh.....	58
6. Keadaan Keuangan Panti Asuhan Umi May Bandar Lampung.....	63
7. Tujuan Panti Asuhan Dalam Pelayana Sosial.....	70
8. Sasaran Kegiatan Pelayanan Sosial	71
9. Program Pelayanan Sosial Asuhan Umi May Bandar Lampung.....	71
B. Manajemen Kinerja Dalam Pelayan Sosial	76

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN DALAM PELAYANAN
SOSIAL PANTI ASUHAN UMI MAY
BANDAR LAMPUNG80**

BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR RUJUKAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada intinya penegasan judul merupakan unsure pokok dari suatu penelitian, untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami dan mengembangkan judul. Judul skripsi ini adalah sebagai berikut **“IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA PADA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI ASUHAN UMI MAY KOTA BANDAR LAMPUNG”**. Maka dari itu sebuah skripsi yang baik diharapkan tidak hanya berguna bagi peneliti sendiri, akan tetapi berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya. Oleh karena itu perlu adanya penjelasan tentang istilah-istilah yang terdapat pada judul penelitian. agar tidak terjadi salah penafsiran pada judul penelitian .

Manajemen kinerja adalah sebuah proses yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan mengembangkan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.¹

Sedangkan menurut Wibowo, manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.²

Berdasarkan uraian di atas yang dapat dimaknai bahwa manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan, Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kinerja atau performa organisasi. Hasil kerja yang dimaksud dalam penelitian ini serangkaian aktivitas yang dijalankan dalam pelayanan sosial di panti asuhan.

Pelayanan sosial adalah aksi (tindakan) untuk mengatasi permasalahan sosial dan menjadikan program yang ditujukan untuk membantu individu dan kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.³

Pelayanan sosial disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang kurang

¹¹ Surya Dharma, *Manajemen kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, (Yogyakarta; Pustaka, 2005), 25

² Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta; Rajagrafindo Persada, , 2007), 10

³ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Jakarta: Mandar Maju, 2008), 177

beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, cacat fisik dan mental, tuna sosial, dan sebagainya.⁴

Berdasarkan pengertian di atas yang dimaksud dengan pelayanan sosial adalah sebagai suatu aktifitas yang terorganisir, bertujuan untuk menolong orang-orang agar terdapat hubungan timbal balik antara individu dengan lingkungan sosialnya. Tujuan ini dapat dicapai melalui teknik dan metode yang diciptakan melalui tindakantindakan kooperatif untuk meningkatkan kondisi-kondisi sosial dan ekonomi, pelayanan sosial yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan sosial yang merupakan strategi untuk membenarkan dalam mewujudkan kesejahteraan sosial yang ada. Dalam hal ini, paradigma kesejahteraan sosial yang mengacu pada perumusan kebijakan berdasarkan apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga mampu menciptakan kesejahteraan di panti asuhan Umi May Bandar Lampung.

Panti Asuhan Ummi May berdiri pada tanggal 1 Februari 2014. Yang didirikan oleh Bapak M Aris. Ada beberapa usaha yang dijalankan Panti Asuhan Ummi May Kota Bandar Lampung seperti tambak udang yang berada di Daerah Kalianda, sawah di Daerah Cilegon, Ummi May Florist (papan bunga), dan pangkas rambut yang berada tidak jauh dari panti asuhan tersebut yang merupakan salah satu perumusan dalam menciptakan kesejahteraan di panti asuhan.

Berdasarkan penegasan-penegasan di atas yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana implementasi manajemen kinerja pada pelayanan sosial di Panti Asuhan Umi May Bandar Lampung dimana peneliti lebih jauh ingin mengetahui penerapan manajemen kinerja dalam usaha yang ada di panti asuhan Umi May dimana pelaksanaan kinerja usaha ini untuk pelayanan sosial mensejahterakan panti asuhan.

B. Latar Belakang Masalah

Lembaga sosial panti asuhan yatim piatu merupakan salah satu tempat yang didirikan oleh masyarakat dan pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kesejahteraan hidup anak yatim piatu, memelihara, dan menjaganya. Pada umumnya lembaga sosial panti asuhan yatim piatu terdapat di setiap wilayah yang ada di Indonesia.

Panti asuhan pada umumnya hanya untuk menampung dan membina, anak-anak yatim piatu ataupun anak-anak terlantar, namun seiring

⁴ Syarif Muhidin, Syarif, *Pengantar Kesejahteraan sosial*, (Bandung: Sakolah Tinggi Kesejahteraan Sosial, 1992), 41

perkembangan zaman panti asuhan dewasa ini bukan hanya untuk menampung anak yatim dan anak terlantar tapi juga berperan sebagai salah satu lembaga sosial untuk mendidik akhlaq remaja. Menjadi lembaga sosial merupakan tanggung jawab yang besar sehingga dalam pelaksanaannya panti asuhan harus optimal dalam hal-hal yang menyangkut suatu lembaga apa pun yang ada. Dalam jangka panjang, panti asuhan anak diharapkan sebagai lembaga yang melaksanakan fungsi keluarga dan masyarakat dalam perkembangan dan kepribadian anak-anak remaja.

Sebagai lembaga usaha kesejahteraan sosial yang memberikan pelayanan kepada anak dan remaja melalui layanan pengganti, panti asuhan harus melaksanakan, pendidikan dan latihan keterampilan di dalam dan di luar panti asuhan. Pengembangan yang bertujuan untuk menumbuhkan usaha ekonomi produktif dapat memberikan efek ganda dalam lingkungan sosial keluarga dan masyarakat sekelilingnya.⁵

Keberadaan anak asuh Panti Asuhan Umi May berasal dari latar belakang keluarga yang rata-rata mempunyai karakteristik hampir sama, yaitu mereka tidak memiliki orang tua, seperti mereka hanya memiliki bapak atau ibu saja bahkan, ada pula yang sudah tidak memiliki orang tua sama sekali, sehingga mereka tidak pernah merasakan suatu perhatian dan kasih sayang sepenuh hati dari kedua orang tuanya. Demikian juga perihal pendidikan mereka kurang diperhatikan dan terlantar, terutama pendidikan informal dan khususnya pendidikan akhlak, bahkan sebagian dari mereka sebagai anak asuh di Panti Asuhan Umi May Bandar Lampung datang dengan membawa atau sedang menanggung masalah sosial yang sangat berat sehingga mereka memerlukan penanganan yang intensif, khususnya pembinaan akhlaknya.

Masalah sosial yang dimaksud antara lain adalah masalah-masalah yang sedang dialami oleh anak asuh seperti anak yang tidak pernah mendapatkan kasih sayang dan perhatian dari kedua orang tuanya, karena mereka sama sekali sudah tidak mempunyai orang tua secara lengkap. Mereka sangat bergantung kepada saudara dekat dari ayah/ibunya atau orang lain yang peduli kepada dirinya. Dalam rangka memenuhi segala kebutuhan anak asuh di panti asuhan Umi May Bandar Lampung yang saat ini berjumlah 53 orang tentu memerlukan pendanaan yang cukup agar pelayanan terhadap mereka menjadi lebih baik. Pelayanan tersebut berupa kebutuhan akan makan, minum, fasilitas pendidikan, pakaian, kesehatan, keperluan uang saku yang diberikan ketika

⁵ Pratama, S., & Sulaeman, A. (2016). Peran Panti Asuhan Mandhanisiwi Pku Muhammadiyah Purbalingga Dalam Pembentukan Akhlakul Karimah Anak Asuh. *Islamadina Journal Pemikiran Islam*, XVI, 14-24.

anak asuh bersekolah, kebutuhan pokok lainnya. Selain pelayanan memenuhi kebutuhan anak asuh, dana Ziswaf juga digunakan untuk pembayaran listrik, PDAM dan biaya yang menunjang pemenuhan kebutuhan anak asuh.

Panti Asuhan Ummi May berdiri pada tanggal 1 Februari 2014. Yang di dirikan oleh Bapak M Aris. Dengan mendapatkan modal awal senilai Rp. 17.000.000,- (*tujuh belas juta rupiah*). Adapun rincian sumber dana yang diperoleh Panti Asuhan Ummi May Kota Bandar Lampung ialah berasal dari, 50% (lima puluh persen) pemberian donatur dan 50% (lima puluh persen) lagi dari usaha mandiri dengan sistem bagi hasil (murabahah). Ada beberapa usaha yang dijalankan Panti Asuhan Ummi May Kota Bandar Lampung seperti tambak udang yang berada di Daerah Kalianda, sawah di Daerah Cilegon, Ummi May Florist (papan bunga), dan pangkas rambut yang berada tidak jauh dari panti asuhan tersebut.⁶

Manajemen merupakan potensi yang sangat menentukan dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam sistem pengelolaan. Pada panti asuhan Umi May Bandar Lampung yang baik dan benar perlu dilakukan untuk menunjang penyediaan sarana dan prasarana dalam rangka menghidupi para anak yatim piatu dan meningkatkan kemakmuran serta kesejahteraan di dalam panti asuhan. Hal ini penting, terutama dalam rangka meningkatkan manajemen kinerja usaha, yang memberikan kewenangan lembaga atau yayasan untuk mencari dan memanfaatkan berbagai sumber dana sesuai keperluan panti asuhan karena pada umumnya di dalam panti asuhan selalu dihadapkan pada permasalahan keterbatasan dana dari pemerintah maupun dana dari Ziswaf. itu sendiri sedangkan kebutuhan yang harus dipenuhi bagi anak asuh cukup banyak, sehingga memerlukan pengelolaan yang baik..

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka penelitian mencari persoalan manajemen kinerja yang ada di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung, dengan judul “Implementasi Manajemen Kinerja Pada Pelayanan Sosial Di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung”

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mengenai implementasi manajemen kinerja pengurus panti, dan yang menjadi sub fokus penelitian ini adalah implementasi dari manajemen kinerja usaha pada pelayanan sosial di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung.

⁶ Dokumentasi Panti Asuhan Umi May Bandar Lampung tahun 2020

D. Rumusan Masalah

Berpijak pada latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Manajemen Kinerja Pada Pelayanan Sosial Di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Implementasi Manajemen Kinerja Pada Pelayanan Sosial Di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tentang manajemen kinerja di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung :

a. Manfaat Secara Teoritik

- 1) Untuk mengembangkan ilmu dibidang manajemen kinerja yang berkaitan dengan kinerja usaha pada suatu lembaga.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan ilmiah yang dapat di pergunakan untuk suatu lembaga yang bergerak dibidang organisasi non profit.

b. Manfaat Secara Praktis

1) peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian dan untuk mengetahui manajemen kinerja usaha yang ada di lembaga.

- 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan menambah referensi perpustakaan fakultas.

3) Bagi lembaga :

a) Sebagai sumbangan pemikiran bagi ketua dalam mengembangkan manajemen kinerja yang ada di lembaga.

b) Sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan segala sesuatu yang ada di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung.

F. Kajian Terdahulu Yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi tolak ukur dan dilakukan kajian sebelumnya agar menghindari plagiatisme, sehingga dapat melakukan pembedaan dengan peneliti-peneliti sebelumnya;

1. Skripsi Noor Fadhilah yang berjudul, Implementasi Manajemen Kinerja Pada Pelayanan Sosial Di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung, adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan populasi dalam penelitian ini adalah kepala dan seluruh pengurus pelayanan sosial panti asuhan, dengan menggunakan metode interview, observasi dan dokumentasi, Adapun hasil penelitian yang didapat bahwa program kerja pelayanan sosial panti asuhan merupakan upaya untuk keberlangsungan hidup anak asuh agar bisa memenuhi kebutuhan baik secara fisik, mental, maupun sosial dan diberikan pendidikan untuk menunjang keberhasilan dimasa depan kelak, agar suatu kinerja pengurus dikatakan berhasil pelayanan sosial panti asuhan melakukan tahapan-tahapan manajemen kinerja, perencanaan kinerja, pelaksanaan kinerja, review kerja, evaluasi kinerja dan perbaikan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kesamaan dalam teori dan fokus penelitian, akan tetapi berbeda dengan fokus penelitian mengenai manajemen kinerja usaha.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya.⁷ Karena penulis mengangkat data lapangan. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data-data yang berkenaan dengan manajemen kinerja pada Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung.

b. Sifat Penelitian

Jika ditinjau dari derajat hasil penelitian ini bersifat *deskriptif* artinya penelitian ini semata-mata melukiskan keadaan suatu objek atau peristiwa tertentu, dimana dalam penelitian ini hanya mengungkapkan data-data yang sesuai apa adanya, guna memberikan kejelasan terhadap masalah maupun peristiwa yang diteliti.⁸ Peneliti

⁷ Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, PT. Adi Ofset, Yogyakarta, 1991, 3.

⁸ *Ibid*, 10

hanya menggambarkan secara mendalam mengenai manajemen kinerja Panti Asuhan dalam pelayanan sosial.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Menurut Suharsimi Arikunto Pengertian data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya melalui wawancara.⁹ Dengan demikian yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah komponen yang berada dalam Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung. Yaitu Ketua Panti, Bendahara Panti dan pengurus yang bersangkutan dengan pelayanan sosial. Adapun yang menjadi subjek menggunakan totaly sampling yakni semua subjek diambil sebagai sumber data primer yakni 5 orang.

b. Sumber data Skunder

Menurut Sugiono mendefinisikan data sekunder adalah sumber data yang diperbolehkan dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumen.¹⁰

Menurut penulis sekunder adalah data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung biasanya sumber data dokumen, internet, video, jurnal, akripsi, buku-buku referensi ataupun situs-situs lainnya yang mendukung dalam penelitian ini.

H. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang lengkap, penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

a. Metode wawancara atau interview

Metode wawancara (*interview*) adalah proses tanya – jawab dengan menggunakan bahasa lisan antara dua orang atau lebih, berhadapan dengan fisik satu dengan yang lainnya yang masing-masing dapat mendengarkan langsung pembicaraannya dengan alat bantu seperti alat perekam dan alat-alat tulis.¹¹ Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode *interview bebas terpimpin* yaitu penginterview membawa kerangka pertanyaan-pertanyaan untuk disajikan, tetapi cara bagaimana pertanyaan-pertanyaan

⁹SitiKurnia Rahayu, *Jurnal Riset Akutansi* (Bandung: Universitas Komputer Indonesia) 2016,h 23

¹⁰ *Ibid.*, h.23

¹¹ *Ibid.*, 192.

itu diajukan dan diinterview sama sekali di serahkan kepada kebijaksanaan interviewer.¹²

Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan kesalahan atas jawaban informal dan diharap mendapat informasi dan data yang berkualitas. Sumber informasi. Dengan metode ini penulisingin mendapatkan data untuk mendapatkan informasi yang mendalam lagi detail dalam permasalahan manajemen kinerja di Panti Asuhan Umi May Kota Bandar Lampung.

b. Metode Observasi

Yang dimaksud dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang diselidiki atau yang diteliti sebagaimana yang dijelaskan oleh Cholid Narbuko dan Abu Achmadi bahwa metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang terdapat pada obyek penelitian.¹³ Pengumpulan data observasi dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan standar lain untuk mengamati sesuatu.¹⁴

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi *non partisipan* yaitu mengadakan pertemuan di lokasi kegiatan yang sedang di observasi, yang dilakukan untuk mengumpulkan data-data secara langsung yang berkenaan dengan manajemen kinerja pada Panti Asuhan Umi May kota Bandar Lampung. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam kategori manajemen kinerja. Kegiatan yang penulis maksud adalah kegiatan yang dimulai dari perencanaan hingga evaluasi dalam pelaksanaan manajemen kinerja. Metode ini ditempuh sebagai alat pengumpul data pelengkap.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data yang variabel berupa catatan, transkrip, buku, majalah, agenda dan sebagainya.¹⁵ Dalam memanfaatkan data dokumen sebagai data dalam penelitian ini tidak keseluruhan isi dokumen dimasukkan secara tertulis, akan tetapi diambil pokok-pokok isinya yang dianggap perlu, sedangkan data lain di dukung

¹²Koentjorodiningrat, *metode-metode Penelitian Masyarakat*,(Jakarta; Gramedia Pustaka,1993, 29.

¹³Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 32

¹⁴Nazis, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Galia Indonesia, 1993), h212

¹⁵ Ibid

dalam analisis. Adapun data yang dihimpun melalui dokumentasi adalah sejarah berdirinya Panti Asuhan Umi May, jumlah pegawai, visi dan misi, dan lain-lain.

I. Metode Analisa Data

Penelitian yang akan dilakukan yaitu bersifat kualitatif yaitu menurut Arikunto, bahwa penelitian kualitatif adalah data yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat-kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Dengan analisis kualitatif ini diharapkan dapat menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang akan diteliti.¹⁶

Proses analisis data yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu setelah data terkumpul, kemudian data dipilih terlebih dahulu, selanjutnya penulis akan mengolah dan menganalisis data hasil penelitian sehingga dapat dijadikan suatu keputusan yang objektif dengan mengambil kesimpulan yang berdasarkan pada fakta-fakta yang ada dan merangkainya menjadi solusi dalam permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

Analisis data disebut juga sebagai pengelolaan data dan penafsiran data. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar semua fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.¹⁷

Miles dan Huberman Michel sebagaimana dikutip Sugiono mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data nya sudah jenuh. Adapun tahap-tahap dalam analisis data yaitu *pengumpulan data*, *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/verification*.¹⁸

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data menurut Yin, dilakukan menggunakan multi sumber bukti, membangun rangkaian bukti dan klarifikasi dengan informan tentang draf kasar dari laporan penelitian.¹⁹ Dalam penelitian ini data yang dimaksud adalah data yang berhasil di kumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat. Catatan lapangan berisi

¹⁶ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 56.

¹⁷ Imam Suprayogo dan Tobrani, *Metode Penelitian Sosial Agama*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 191

¹⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan E&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 246

¹⁹ Ibid.

informasi yang benar ada di lapangan manajemen kinerja di panti asuhan Umi May Bandar Lampung.

2. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, maka dengan itu perlu dicatat secara teliti dan terperinci. Dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Data *Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, selanjutnya adalah mendisplay data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dan yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.²⁰

4. Data *Conclusion Drawing/Verification*

Selanjutnya penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan yang bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya.

²⁰*Ibid*

BAB II MANAJEMEN KINERJA PADA PELAYANAN SOSIAL

A. Manajemen Kinerja

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Karena manajemen diartikan mengatur maka timbul beberapa pertanyaan bagi kita.

a) Apa yang diatur.

Yang diatur adalah semua unsur-unsur manajemen yang terdiri dari *men, money, methods, materials, machins, market*. Atau yang disingkat dengan 6M.

b) Kenapa harus diatur.

Agar 6M itu lebih berdaya guna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkordinasi dalam mencapai tujuan yang maksimal.

c) Siapa yang mengatur.

Yang mengatur adalah pimpinan dengan wewenang kepemimpinannya melalui intruksi atau persuasi, sehingga 6M dan semua proses manajemen tertuju serta terarah kepada tujuan yang diinginkan.

d) Bagaimana mengaturnya.

Mengaturnya yaitu melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen. Yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

e) Dimana harus diatur.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena organisasi merupakan alat dan wadah atau tempat untuk mengatur 6M dan semua aktifitas proses manajemen dalam mencapai tujuannya. Tegasnya, pengaturan hanya dapat dilakukan didalam suatu organisasi (wadah/tempat). Sebab dalam wadah (organisasi) inilah tempat kerja sama, proses manajemen, pembagian kerja, *delegation of authority*, koordinasi, dan integrasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.²¹

²¹Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 1

Menurut Malayu S.P. Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.²²

George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagaimana dikutip oleh Rosadi Ruslan sebagai berikut: manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.²³

Menurut Sukarno, manajemen ialah proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.²⁴

Sedangkan menurut Mary Parker Follett manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.²⁵

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen dari para manajer atau pengurus yang ada dilingkungan organisasi atau suatu lembaga untuk mencapai tugas atau tujuan-tujuan suatu organisasi harus melibatkan orang lain dan tidak mungkin melakukan dengan seorang diri. Hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa berbicara tentang manajemen adalah berbicara tentang penyampaian tujuan suatu usaha baik niaga, pemerintah atau urusan-urusan lain, dengan cara yang seksama disertai pembinaan dan pengawasan.

Manajemen merupakan suatu kegiatan yang di lakukan secara bersama untuk mencapai tujuan dan manajemen merupakan suatu lembaga dimana dilakukan kegiatan.

Kesimpulan dapat dirumuskan bahwa manajemen adalah suatu seni untuk mengatur untuk suatu peroses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pembelajaran meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengawasan, pembiayaan dalam menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

²²*Ibid*, 2

²³Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi, Cet. 1* (Jakarta: Raja Grafindo Rosada, 1998), 3

²⁴Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986), 4

²⁵Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta, BPFE, 2000), 8

2. Pentingnya manajemen

Pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian) sedangkan kebutuhan tidak terbatas. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan terbatasnya kemampuan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia membagi pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab. Dengan adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab ini maka terbentuklah kerja sama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi. Dalam organisasi ini maka pekerjaan yang berat dan sulit akan dapat diselesaikan dengan baik serta tujuan yang diinginkan tercapai. Pada dasarnya manajemen itu penting, sebab:

- a. Pekerjaan itu berat dan sulit untuk dikerjakan sendiri, sehingga diperlukan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab dalam penyelesaiannya.
- b. Perusahaan akan dapat berhasil baik, jika manajemen diterapkan dengan baik.
- c. Manajemen yang baik akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki.
- d. Manajemen yang baik akan mengurangi pemborosan-pemborosan.
- e. Manajemen menetapkan tujuan dan usaha untuk mewujudkan dengan memanfaatkan 6M dalam proses manajemen tersebut.
- f. Manajemen perlu untuk kemajuan dan pertumbuhan.
- g. Manajemen mengakibatkan pencapaian tujuan secara teratur.
- h. Manajemen merupakan suatu pedoman pikiran dan tindakan.
- i. Manajemen selalu dibutuhkan dalam setiap kerja sama sekelompok orang.

Manajemen selalu terdapat dan sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, pemerintahan, dan lain sebagainya. Dengan manajemen yang baik maka pembinaan kerja sama akan serasi dan harmonis, saling menghormati dan mencintai, sehingga tujuan optimal akan tercapai.²⁶

3. Fungsi Manajemen

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau

²⁶Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 4

kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).²⁷

Penting untuk diingat, bahwa manajemen adalah suatu bentuk kerja. Manajer, dalam melakukan pekerjaannya, harus melaksanakannya kegiatan-kegiatan tertentu, yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari:²⁸

a. **Planning (perencanaan)**

Perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai dimasa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang di butuhkan untuk mencapainya. Perencanan juga adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya.²⁹ Fungsi perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan- kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan- kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki :

1) Tahap dasar perencanaan

Semua kegiatan perencanaan pada dasarnya melalui empat tahap sebagai berikut:³⁰

- a) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan di mulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya secara tidak efektif.

²⁷T.Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), Edisi 2, 5.

²⁸George R. Terry . leslie W. Reu, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), .9

²⁹Sukanto Reksohadji Prodjo, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta : BPFE, 2000),

³⁰*Ibid*, 29

- b) Merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi perusahaan sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan.
- c) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan. Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan.

b. **Organizing (pengorganisasian)**

Organisasi merupakan proses penyusunan pembagian kerja kedalam unit-unit kerja dan fungsinya beserta penetapannya dengan cara-cara yang tepat mengenai orang-orangnya, yang harus menduduki fungsi-fungsi itu berikut penentuannya dengan tepat tentang hubungan wewenang dan tanggung jawab, yakni penting demi adanya pembagian kerja secara tepat.³¹ Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertical maupun horizontal yang bermuara kesatu arah untuk mencapai suatu tujuan.

Pada akhirnya pengorganisasian, dimana pada masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan kerja yang ditentukan dengan wewenang yang ditentukan pula, akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan penyelenggaraan kegiatan. Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya, dalam mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinir dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Adapun tujuan organisasi ialah untuk membimbing manusia-manusia bekerjasama secara efektif.³²

Ada beberapa aktifitas yang dilakukan pada fungsi *organizing*:

1. Mengimplementasikan suatu proses kepemimpinan, pembinaan, dan memberikan motivasi kepada pekerja supaya bisa bekerja dengan efektif serta efisien dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.
2. Memberi tugas serta penjelasan secara rutin tentang pekerjaan.
3. Menjelaskan semua kebijakan yang sudah ditetapkan

³¹*Ibid*, 32

³²Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978), 7

c. *Actuating (pelaksanaan)*

Pelaksanaan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis.³³

Menerima pendapat yang mengatakan bahwa manusia merupakan unsur terpenting dari seluruh unsur administrasi dan manajemen berarti mengakui pula bahwa fungsi penggerakan merupakan fungsi manajerial yang sangat penting karena secara langsung berkaitan dengan manusia, segala jenis kepentingan dan kebutuhannya.³⁴

Hal dasar bagi tindakan menggerakkan adalah manajemen yang berpandangan progresif maksudnya para manajer harus menunjukkan melalui kelakuan dan keputusan-keputusan mereka bahwa mereka mempunyai perhatian yang dalam untuk anggota- anggota organisasi mereka.

d. *Evaluation (Evaluasi)*

Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan suatu tolak ukur untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Fungsi utama evaluasi adalah menelaah suatu objek atau keadaan untuk mendapat informasi yang tepat sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.³⁵

Tahapan-tahapan Evaluasi secara umum adalah.

1. Menentukan topik evaluasi: dalam mengevaluasi tentukan topik atau apa yang akan kita evaluasi baik itu suatu program kerja atau hasil kerja.
2. Merancang kegiatan evaluasi: sebelum melakukan evaluasi, sebaiknya merancang kegiatan-kegiatan evaluasi agar tidak ada yang kita lewatkan dalam evaluasi nantinya.

³³Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial* Cet. 2, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 95

³⁴Ibid

³⁵Jerry L, *Komunikasi Bisnis dan Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), 41

3. Pengumpulan data: setelah merancang kegiatan, lakukanlah pengumpulan data sesuai dengan apa yang telah direncanakan dalam kegiatan evaluasi berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah.
4. Pengolahan dan analisis data: setelah data terkumpul, selanjutnya data tersebut diolah dengan mengelompokkan agar mudah dianalisis, dan disediakan tolak ukur waktunya sebagai hasil dari evaluasi.
5. Pelaporan hasil evaluasi: hasil evaluasi harus di ketahui oleh setiap orang-orang yang berkepentingan agar mengetahui hasil-hasil yang telah dikerjakan.

Oleh sebab itu, lembaga harus selalu memonitor dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat mengganggu jalannya roda organisasi dapat sedini mungkin diketahui, agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang ada. Disamping itu, dengan tindakan-tindakan monitoring tersebut lembaga juga dapat segera mengadakan evaluasi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilanjutkan sesuai dengan program kerja guna kepentingan pengembangan selanjutnya.

4. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man*, *money*, *methode*, *machines*, *materials*, dan *market*, disingkat 6 (enam) M.

a. *Man* (manusia, tenaga kerja)

Manusia merupakan faktor terpenting untuk mencapai keberhasilan suatu lembaga, karena manusia mempunyai peran yang sangat penting sebagai tenaga kerja dan sebagai pengambilan keputusan dalam mencapai tujuan organisasi.³⁶

b. *Money* (uang atau pembiayaan)

Perusahaan dalam menjalankan seluruh aktifitas sehari-harinya tidak akan bisa terlepas dari biaya yang diukur dengan satuan sejumlah uang. Dengan ketersediaan uang atau dana yang memadai maka manajemen lebih leluasa dalam melakukan sejumlah efisiensi untuk mencapai

³⁶Zaini Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Al-Amin Prees, 1996), 42-43.

tujuan akhir perseroan. Pembelian bahan material atau bahan baku nilainya jauh lebih murah jika dilakukan dengan pembayaran tunai begitu pula dengan jumlah quantity, semakin banyak quantity yang dipesan maka secara otomatis akan mendapat discount khusus dari vendor.

c. *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan)

Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses. Dibutuhkan tenaga ahli untuk mengolah bahan baku menjadi barang jadi atau setengah jadi. Sumber daya manusia dan bahan baku sangat berkaitan erat satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan.

d. *Machines* (alat/mesin-mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap. Disamping itu dengan adanya mesin/alat tingkat kesalahan manusia atau *human error* dapat diminimalisir, namun dibutuhkan sumber daya yang handal dan bahan baku yang berkualitas untuk memperoleh hasil yang maksimal.

e. *Method* (metode, cara, sistem kerja)

Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas. Dalam menrapkan manajemen untuk mengelola sejumlah unsur-unsur diatas dibutuhkan suatu metode atau *standard opartional procedure* yang baku. Setiap divisi di dalam perusahaan memiliki fungsi pokok tugas atau *job desk* tersendiri dan masing-masing divisi tersebut saling berkaitan erat dalam menjalankan aktifitas perusahaan.

f. *Market* (pasar)

Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri. Agar dapat menguasai segmentasi pasar pihak manajemen harus memiliki strategi

pemasaran yang handal dan dapat bersaing dengan competitor market sejenis baik dari sisi harga, kualitas maupun kuantitas.

Enam unsur manajemen di atas saling berkaitan erat satu sama lainnya, dan masing-masing elemen sangat penting dalam rangka penerapan fungsi manajemen untuk mencapai hasil yang maksimal dan efisiensi dalam aktifitas perusahaan.³⁷

5. Pengertian Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Dengan demikian manajemen kinerja adalah sebuah proses yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan mengembangkan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.³⁸

Menurut Amstrong manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja di dalamnya dan dengan mengembangkan kemampuan tim dan kontributor individu.

Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kinerja atau performa organisasi. Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumberdaya organisasi, maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk menjamin agar aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diharapkan, diperlukan upaya manajemen dalam pelaksanaan aktivitasnya. Dengan demikian hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.³⁹

Kinerja didalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumberdaya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupu pekerja. Banyak

³⁷Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 2

³⁸ Surya Dharma, *Manajemen kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, (Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 2005), 25

³⁹ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2007), 10

sekali faktor yang dapat memengaruhi sumberdaya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumberdaya manusia sendiri maupun dari luar dirinya.⁴⁰

Namun, kinerja suatu organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh sumberdaya manusia didalamnya, tetapi juga juga oleh sumberdaya lainnya seperti dana, bahan, peralatan, teknologi, dan mekanisme kerja yang berlangsung dalam organisasi. Demikian pula apakah lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja karyawan. Juga termasuk bagaimana kondisi hubungan antarmanusia didalam organisasi, baik antara atasan dengan bawahan maupun diantara rekan sekerja. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor lingkungan kerja internal organisasi. Disamping itu masih terdapat lingkungan eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi dan sumberdaya manusia didalamnya.⁴¹

Sistem manajemen kinerja merupakan proses pengukuran kinerja yang akan memberikan umpan balik bagi perencanaan strategis. Dengan adanya sistem kinerja tersebut, diharapkan suatu organisasi mampu memiliki perencanaan yang lebih baik karena didasarkan pada proses pembelajaran dari hasil kinerja sebelumnya. Pengukuran kinerja adalah inti dari proses manajemen kinerja yang menyediakan data untuk dilaporkan dan dianalisis. Hasil pengukuran atas kinerja tersebut dapat berupa hasil positif atau negatif, dan akan dijadikan sebagai dasar perbaikan kinerja melalui perumusan rencana tindakan dan program. Hasil ini ada dua manfaat yaitu perumusan rencana tindakan dan program akan menjadi masukan bagi perencanaan kinerja organisasi di masa depan. Yang kedua yaitu perumusan rencana tindakan dan program penyediaan informasi mengenai perlunya dilakukan penyesuaian strategi.⁴²

Manajemen kinerja adalah tentang mengelola organisasi. Manajemen kinerja merupakan proses manajemen secara alamiah. Manajemen kinerja mengelola kinerja dalam konteks lingkungan bisnis baik internal maupun eksternal. Hal ini menyangkut bagaimana suatu usaha bisnis dikembangkan, apa yang ditetapkan untuk dilakukan dan bagaimana menjalankannya. Dengan demikian, cakupan manajemen kinerja meliputi kegiatan menganalisis tujuan unit kerja dan memastikan bahwa terdapat hubungan

⁴⁰ Ibid

⁴¹ Ibid

⁴² Moehersono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2012), 131-132

dengan tujuan menyeluruh organisasi, menganalisis keterampilan pekerja dan penugasan yang diberikan dalam kaitannya dengan tujuan unit kerja.

Mengomunikasikan dengan jelas tujuan dan harapan kinerja setiap pekerja dan mendapatkan kesepakatan atas tujuan dan harapan tersebut, mengenal dan memperkenalkan kinerja baik dari setiap pekerja, mengenal dimana kinerja yang masih perlu diperbaiki dan memberikan dukungan yang diperlukan pekerja untuk memperbaiki kinerjanya. Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Kinerja individu, kinerja kelompok, dan kinerja perusahaan, dipengaruhi oleh faktor intern dan ekstern organisasi.⁴³

Kinerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh dukungan organisasi antara lain dalam penyusunan struktur organisasi, pemilihan teknologi, dan penyediaan prasarana dan sarana kerja. Sebagaimana diuraikan diatas, pengorganisasian dimaksudkan untuk membagi habis tugas pokok pencapaian tujuan perusahaan menjadi tugas pokok beberapa unit organisasi secara seimbang, serta memberikan kejelasan bagi setiap unit tentang tugas pokok dan sasaran yang harus dicapai oleh masing-masing unit tersebut.⁴⁴

Kinerja perusahaan juga sangat dipengaruhi oleh penggunaan teknologi. Semu perusahaan cenderung untuk berlomba-lomba menggunakan teknologi yang paling mutakhir bukan saja untuk mempercepat proses produksi dan meningkatkan kualitasnya, akan tetapi juga dalam rangka memenangkan persaingan. Namun harus disadari bahwa teknologi maju tersebut dapat dimanfaatkan hanya bila didukung sumberdaya manusia berkualitas yang mampu mengoperasikannya secara optimal. Demikian juga pengorganisasian perlu menjamin penyediaan berbagai sarana, prasarana dan alat-alat kerja lainnya.⁴⁵

Lingkungan kerja menyangkut tempat kerja, tata letak peralatan, ruang kerja, cahaya, ventilasi atau sirkulasi udara, alat penjaga keselamatan, dan kesehatan kerja. Faktor-faktor tersebut dapat menimbulkan resiko kerja

⁴³ Payaman J. Simanjuntak, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja, Lembaga*, (Jakarta; Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia., 2005), 1

⁴⁴ Ibid

⁴⁵ Ibid

berupa kecelakaan dan atau penyakit kerja, dan dengan demikian mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan jabatannya. Dengan kata lain, lingkungan kerja mempengaruhi tingkan kinerja seseorang.⁴⁶

6. Kinerja Usaha

Secara sederhana Whitmore mengartikan kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang. Sementara Fishbien dalam Harsanto mengemukakan bahwa kinerja seseorang adalah penampilan (*Performance*) atau perilaku seseorang dalam menjalankan pekerjaan. Performan dan perilaku adalah sesuatu yang terbentuk karena ditanamkan oleh orang lain, lingkungan, kondisi sosial budaya, atau dipelajari secara sengaja oleh orang yang bersangkutan. King dalam Candiasa mengemukakan bahwa kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya.

Dari definisi yang telah disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja disini adalah berkenaan dengan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang dalam kurun waktu tertentu yang diukur berdasarkan kuantitas maupun kualitas.⁴⁷

Terdapat beberapa pandangan para pakar tentang pengertian manajemen kinerja. Sebagaimana dikutip dalam buku manajemen kinerja yang ditulis oleh Wibowo, Bacal memandang manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya.

Proses komunikasi ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan. Proses komunikasi merupakan suatu system, memiliki sejumlah bagian yang semuanya harus diikutsertakan, apabila manajemen kinerja ini hendak memberikan nilai tambah pada organisasi, manajer, dan karyawan.

Berbeda dengan bacal yang menekankan pada proses komunikasi, Armstrong lebih melihat manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar,

⁴⁶ Ibid

⁴⁷ Tri Widodo, *Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Kepemimpinan Terhadap Kinerja* (Studi pada Pegawai Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga), Volume 03, Nomor.5, .17- 18

dan persyaratan- persyaratan atribut yang disepakati. Dikutip dari buku Manajemen Kinerja yang ditulis oleh Wibowo, Amstrong dan Baron sebelumnya berpandangan bahwa manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja didalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan kontributor individu.

Mereka juga mengutip pendapat Fletcher yang menyatakan manajemen kinerja sebagai berkaitan dengan pendekatan menciptakan visi bersama tentang maksud dan tujuan organisasi, membantu karyawan memahami, dan mengenal bagiannya dalam memberikan kontribusi, dan dalam melakukannya, mengelola, dan meningkatkan kinerja baik individu maupun organisasi.⁴⁸

Costello menyatakan bahwa manajemen kinerja merupakan dasar dan kekuatan pendorong yang berada dibelakang semua keputusan organisasi, usaha kerja, dan alokasi sumberdaya. 12 Dengan memperhatikan pendapat atau pandangan para pakar diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumberdaya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh orgaisasi.⁴⁹

Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya. Arti kinerja sebenarnya berasal dari kata-kata job performance dan disebut juga actual performance atau prestasi kinerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seorang karyawan. Banyak sekali definisi atau pengertian dari kinerja yang dikatakan oleh para ahli, namun semuanya mempunyai beberapa kesamaan arti dan makna dari kinerja tersebut.

⁴⁸ Ibid

⁴⁹ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2012), 95

Dalam sebuah perusahaan, terdapat hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholder), yaitu penanam modal, karyawan, pelanggan, pemasok, pemerintah dan masyarakat.⁵⁰

Pada umumnya hubungan yang terkuat adalah antara organisasi dengan penanam modal, pelanggan, karyawan, pemasok (supplier). Saat ini dan dimasa depan, cara terbaik bagi perusahaan untuk dapat bertahan dan berhasil dalam jangka panjang adalah dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan dari setiap stakeholder dan berusaha memenuhi hal tersebut. Banyak perubahan lingkungan yang terjadi disekitar organisasi. Masing- masing seringkali saling mempengaruhi satu sama lain, dan tidak semua perubahan lingkungan memiliki tingkat pengaruh yang sama terhadap organisasi. Strategi difokuskan pada kondisi dan perubahan lingkungan yang diperkirakan berdampak besar pada kinerja organisasi.⁵¹

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi mempunyai kinerja yang baik, yaitu menyangkut pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai, manajemen strategis, manajemen sumberdaya manusia, pengembangan organisasi, desain kerja, fungsionalisasi, budaya, dan kerjasama.⁵²

B. Pelayanan Sosial

1. Pengertian Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial adalah aksi (tindakan) untuk mengatasi permasalahan sosial dan menjadikan program yang ditujukan untuk membantu individu dan kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.⁵³

Secara garis besar, pelayanan sosial sebagai bentuk kebijakan sosial yang dapat dinyatakan bahwa setiap perundang-undangan dan peraturan yang menyangkut kehidupan sosial masyarakat.⁵⁴

⁵⁰ Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta; Erlangga, 2006), 6

⁵¹ Tedjo Tripomo, *Manajemen Strategi*. (Bandung; Rekayasa Sains, 2005), 105-106

⁵² Ibid

⁵³ Zaini Ibrahim, *Pengantar Ekonomi*, (Depok: Madani Publish, 2010), 177

⁵⁴ Ibid

Pelayanan sosial adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Pelayanan sosial sering disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial. Kesejahteraan sosial dalam artian yang sangat mencakup berbagai tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai tingkat kehidupan masyarakat yang lebih baik.

Menurut Waltheral Friedlender dalam Muhidin, kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisir dari pelayanan-pelayanan dan lembaga sosial yang bertujuan untuk membantu individu dan kelompok untuk mencapai standar hidup dari kesetaraan yang memuaskan, serta relasi-relasi pribadi dan sosial yang memungkinkan mereka untuk mengembangkan kemampuannya sepełuh mungkin dan meningkatkan kesejahteraannya selaras dengan kebutuhan keluarga dan masyarakatnya. Elizabeth Wickeden dalam Muhidin juga mengemukakan bahwa kesejahteraan sosial termasuk di dalamnya peraturan perundangan, program, tunjangan dan pelayanan yang menjamin atau memperkuat pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sosial yang mendasar dari masyarakat serta menjaga ketentraman dalam masyarakat.

Dari berbagai pengertian diatas, dapat terlihat luas ruang lingkup kesejahteraan sosial dalam berbagai aspek kehidupan. Namun, tetap pada tujuan yang sama yaitu memenuhi kebutuhan sosial yang fisik maupun non fisik. Dalam kesejahteraan sosial juga terdapat usaha kesejahteraan sosial, salah satunya pelayanan sosial.

Perlu dibedakan dua macam pengertian pelayanan sosial, yaitu:

- a. Pelayanan sosial dalam arti luas adalah pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk pelayanan sosial dalam bidang pendidikan, kesehatan, perumahan, tenaga kerja dan sebagainya.
- b. Pelayanan sosial dalam arti sempit atau disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang kurang beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, cacat fisik dan mental, tuna sosial, dan sebagainya.⁵⁵

Pengertian pelayanan sosial pada point pertama sering digunakan oleh Negara-negara maju. Sedangkan point kedua sering digunakan oleh Negara-negara berkembang. Di Amerika Serikat, pelayanan sosial diartikan

⁵⁵ Ibid

sebagai suatu aktifitas yang terorganisir, bertujuan untuk menolong orang-orang agar terdapat hubungan timbal balik antara individu dengan lingkungan sosialnya. Tujuan ini dapat dicapai melalui teknik dan metode yang diciptakan melalui tindakantindakan kooperatif untuk meningkatkan kondisi-kondisi sosial dan ekonomi. Sedangkan di Inggris, pelayanan sosial mencakup suatu peralatan luas untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan dimana mereka hidup. Contohnya seperti memberikan perlindungan yang sekiranya tidak mampu dipenuhi oleh mereka sendiri.

Didalam dokumen buku saku pekerja sosial menyatakan bahwa dalam kegiatan pelayanan sosial terdapat beberapa tahapan, yaitu:

- a. Tahap pendekatan awal (*engagement, intake, contact, contract*)
- b. Pengungkapan dan pemahaman masalah (*assessment*)
- c. Penyusunan rencana pemecahan masalah (*planning*)
- d. Pelaksanaan pemecahan masalah (*intervention*)
- e. Evaluasi

Pada umumnya, hak kualitas maupun kuantitas daripada pelayanan sosial akan berbeda-beda, sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemakmuran suatu Negara, faktor sosiokultural dan politik yang menentukan masalah prioritas pelayanan. Pelayanan sosial diberikan sebagai salah satu bentuk kebijakan sosial yang ditujukan untuk menyebarluaskan kesejahteraan. Namun pelayanan sosial yang dimaksud bukn satu-satunya alat yang digunakan untuk mengentaskan permasalahan kesejahteraan sosial. Pelayanan sosial ini diberikan sebagai strategi untuk membenaran dalam mewujudkan kesejahteraan sosial yang ada. Daalam hali ini, paradig kesejahteraan sosial yang mengcu pada perumusan kebijakan berdasarkan apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga mampu menciptakan kesejahteraan.

2. Fungsi Pelayanan Sosial

Fungsi pelayanan sosial dapat dikategorikan dalam berbagai cara tergantung dari tujuan klasifikasi. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengemukakan fungsi pelayanan sosial sebagai berikut:

- a. Peningkatan kondisi kehidupan masyarakat.
- b. Pengembangan sumber-sumber manusiawi.
- c. Orientasi masyarakat terhadap perubahan-perubahan sosial dan penyesuaian sosial.
- d. Mobilisasi dan pencipta sumber-sumber masyarakat untuk tujuan pembangunan.

- e. Penyediaan dan penyelenggaraan struktur kelembagaan untuk tujuan agar pelayanan-pelayanan yang terorganisasi dapat berfungsi.⁵⁶

Richard M. Titmuus dalam Muhidin mengemukakan fungsi pelayanan social ditinjau dari perspektif masyarakat sebagai berikut:

- a. Pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang diciptakan untuk lebih meningkatkan kesejahteraan individu, kelompok dan masyarakat untuk masa sekarang dan untuk masa yang akan datang.
- b. Pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang diciptakan untuk melindungi masyarakat.
- c. Pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang diciptakan sebagai program kompensasi bagi orang-orang yang tidak mendapat pelayanan sosial misalnya, kompensasi kecelakaan industri dan sebagainya.
- d. Pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang diciptakan sebagai suatu investasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan sosial.

Alfred J. Khan dalam Muhidin menyatakan fungsi pelayanan sosial adalah: Pelayanan sosial untuk pengembangan

- a. Pelayanan sosial untuk penyembuhan, perlindungan dan rehabilitasi
- b. Pelayanan akses Pelayanan sosial untuk sosialisasi dan pengembangan dimaksudkan untuk mengadakan perubahan-perubahan dalam diri anak dan pemuda melalui program-program pemeliharaan, pendidikan (non formal) dan pengembangan.
- c. Pelayanan sosial untuk penyembuhan, perlindungan dan rehabilitasi mempunyai tujuan untuk melaksanakan pertolongan kepada seseorang, baik secara individual maupun didalam kelompok/keluarga dan masyarakat agar mampu mengatasi masalah-masalahnya. Kebutuhan akan program pelayanan akses disebabkan oleh karena:
 - 1) Adanya birokrasi modern.
 - 2) Perbedaan tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap hal-hal dan kewajiban/tanggung jawabnya
 - 3) Diskriminasi

Jarak geografi antara lembaga-lembaga pelayanan dari orang-orang yang memerlukan pelayanan sosial. Dengan adanya berbagai kesenjangan, maka pelayanan sosial disini mempunyai fungsi sebagai “akses” untuk

⁵⁶ Ibid

menciptakan hubungan bimbingan yang sehat antara berbagai program, sehingga program-program pelayanan tersebut dapat berfungsi dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkannya.

Pelayanan sosial bukanlah semata-mata memberikan informasi, tetapi juga termasuk menghubungkan seseorang dengan sumber-sumber yang diperlukan dengan melaksanakan program-program referral. Fungsi tambahan dari pelayanan sosial adalah menciptakan partisipasi anggota masyarakat untuk mengatasi masalah-masalah sosial. Tujuannya dapat berupa terapi individual dan sosial (untuk memberikan kepercayaan pada diri individu dan masyarakat) dan untuk mengatasi hambatan-hambatan sosial dalam pembagian politis, yaitu untuk mendistribusikan sumber-sumber dan kekuasaan. Partisipasi mungkin merupakan konsekuensi dari bagaimana program itu diorganisir, dilaksanakan dan disusun. Partisipasi terkadang merupakan alat, terkadang merupakan tujuan. Ada yang memandang bahwa partisipasi dan pelayanan merupakan dua fungsi yang selalu konflik, karenanya harus dipilih salah satu. Karena itu harus dipilih partisipasi sebagai tanggung jawab masyarakat dan pelayanan sebagai tanggung jawab program. Pada umumnya suatu program sulit untuk meningkatkan kedua-duanya sekaligus

3. Tujuan Pelayanan Sosial

Dilihat dari segi tujuan, pelayanan sosial mempunyai beberapa tujuan antara lain:

- a. Untuk membantu orang agar dapat mencapai ataupun menggunakan pelayanan yang tersedia.
- b. Untuk pertolongan dan rehabilitasi, dikenal adanya pelayanan terapi termasuk didalamnya perlindungan dan perawatan, serta pelayanan yang dilakukan.
- c. Untuk pengembangan, dikenal dengan pelayanan sosialisasi dan pengembangan⁵⁷

Tujuan di atas merupakan hal utama yang harus dilakukan untuk mencapai tingkatan keberhasilan dari pelayanan sosial. Selain itu, pelayanan sosial juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, baik itu untuk pertolongan, pengembangan dan dapat membantu dalam pencapaian menerima pelayanan sosial.

⁵⁷Kamanto Sunarto, *Pengantar Sosiologi*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta, 2004), 12

Pencapaian tujuan yang dimaksud, tidak lain yaitu untuk membantu individu secara sosial masyarakat dan mempunyai kemandirian, dengan istilah lain dapat dikatakan sebagai seseorang yang telah mengalami keberfungsian sosialnya. Keberfungsian sosial adalah kemampuan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat dan sistem sosial (lembaga dan jaringan sosial) dalam memenuhi kebutuhan dasar, menjalankan peran, serta menghadapi goncangan dan tekanan.⁵⁸

Selain itu, keberfungsian sosial juga merupakan suatu fokus utama dari pekerjaan sosial melalui sebuah intervensi di berbagai level baik itu level individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.⁵⁹

Pada intinya, keberfungsian sosial yang dimaksud dapat mewujudkan kembali ke dalam keadaan sosial masyarakat yang mengalami permasalahan. Kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dasar merupakan pondasi utama untuk mewujudkan keberfungsian sosial bagi diri sendiri ataupun keluarga.

4. Dasar-dasar Pelayanan Sosial

Panti Sosial yang dalam Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 25 Tahun 2012 yaitu organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. Serta memiliki posisi strategis, karena memiliki tugas dan tanggung jawabnya yang mencakup 4 kategori, yaitu meliputi :

- a. Bertugas untuk mencegah timbulnya permasalahan sosial penyandang masalah dengan melakukan deteksi dan pencegahan sedini mungkin.
- b. Bertugas melakukan rehabilitasi sosial untuk memulihkan rasa percaya diri, dan tanggungjawab terhadap diri dan keluarganya; dan meningkatkan kemampuan kerja fisik dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung kemandiriannya di masyarakat.
- c. Bertugas untuk mengembalikan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) ke masyarakat melalui penyiapan sosial, penyiapan masyarakat agar mengerti dan mau menerima kehadiran kembali mereka, dan membantu penyaluran mereka ke berbagai sektor kerja dan usaha produktif.

⁵⁸ Ibid

⁵⁹ Nur Huda, *Sejarah Sosial Intelektual Islam di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015)

- d. Bertugas melakukan pengembangan individu dan keluarga, seperti mendorong peningkatan taraf kesejahteraan pribadinya; meningkatkan rasa tanggungjawab sosial untuk berpartisipasi aktif di tengah masyarakat; mendorong partisipasi masyarakat untuk menciptakan iklim yang mendukung pemulihan; dan memfasilitasi dukungan psikososial dari keluarganya.

Sedangkan fungsi utamanya, antara lain sebagai : tempat penyebaran layanan; pengembangan kesempatan kerja; pusat informasi kesejahteraan sosial; tempat rujukan bagi pelayanan rehabilitasi dari lembaga rehabilitasi tempat di bawahnya (dalam sistem rujukan/referral system) dan tempat pelatihan keterampilan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah diuraikan secara rinci pada pembahasan di bab-bab sebelumnya. Maka selanjutnya akan penulis sajikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisis data yang penulis lakukan dan telah terurai dalam bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut: pelayanan sosial di Panti Asuhan Umi May Bandar Lampung merupakan pelayanan sosial asuhan anak yang memberikan pelayanan bagi anak-anak mereka menjadi terabaikan dan terlantar, yang nantinya diberikan kelangsungan hidupnya untuk memenuhi kebutuhan baik secara fisik, mental maupun sosial, agar nantinya anak asuh tersebut bisa terus tumbuh dan berkembang secara optimal.

Untuk itu Pelayanan Sosial Asuhan Anak Budi Asih dalam pengelolaan manajemen kinerja telah menentukan tahap-tahapan yakni; Perencanaan Kinerja yakni perencanaan manajemen kinerja sudah terlaksana dengan baik karena perencanaan manajemen kinerja dilakukan untuk mempersiapkan program kerja apa saja yang akan dicapai nantinya oleh pengurus untuk kedepannya, Pelaksanaan Kinerja yakni pelaksanaan telah terlaksana satu persatu dalam melaksanakan program kerja yang telah diagendakan dalam rapat tahunan, Review Kinerja yakni dilakukan oleh dalam kurun waktu 4 bulan sekali untuk melihat apakah pengurus mampu mengerjakan kegiatan yang telah diberikan, melihat hasil kerja pengurus yang ada Panti asuhan dan melihat anak asuh apakah sudah mendapatkan kelangsungan hidupnya baik secara fisik, mental maupun social, Evaluasi Kinerja yakni kinerja tidak dilakukan akhrit tahun saja. Namun, dalam melakukan evaluasi pimpinan melakukannya apabila tidak maksimalnya kegiatan yang ada di panti bak itu agenda harian ataupun pengurus itu sendiri dan Perbaikan Kinerja yakni perbaikan itu sendiri dilakukan bertujuan untuk menguatkan pelayanan yang dibawah naungan dinas sosial agar dapat masyarakat sebagai Panti Asuhan yang memiliki integritas yang tinggi dalam membimbing anak-anak asuh yang ada

B. Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis berikan untuk meningkatkan kinerja pengurus di Panti Asuhan Umi May Bandar Lampung, adalah sebagai berikut:

1. Kepada pengurus untuk tahun-tahun mendatang hendaklah mencoba untuk lebih mentaati peraturan dan tugas-tugas yang telah diberikan oleh pimpinan supaya dalam memaksimalkan suatu pekerjaan agar dapat berjalan dengan baik disetiap harinya, maka dari itu teori tentang manajemen kinerja harus dikuasai lagi agar dapat memaksimalkan dan memanfaatkan teori-teori yang ada dan dapat dipraktikan dilingkungan sekitar.
2. Kepada pengurus, supaya lebih ditingkatkan lagi kualitas atau mutu dalam melayani atau memperdayakan anak-anak asuh, diberikannya keterampilan agar nantinya mereka mampu dan dapat mencari lapangan pekerjaan diluar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju, 2008
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001
- George R. Terry . leslie W. Reu, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014
- Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta, BPF, 2000
- Imam Suprayogo dan Tobrani, *Metode Penelitian Sosial Agama*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003
- Jerry L, *Komunikasi Bisnis dan Profesional*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996
- Kamanto Sunarto, *Pengantar Sosiologi*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta, 2004
- Koentjorodiningrat, *metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta; Gramedia Pustaka,1993
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2012
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2012
- Nazis, *Metode Penelitian*, Jakarta: Galia Indonesia, 1993
- Nur Huda, *Sejarah Sosial Intelektual Islam di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- Payaman J. Simanjuntak, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja,Lembaga*, Jakarta; Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia,, 2005
- Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi,Cet. 1* Jakarta: Raja Grafindo Rosada, 1998
- Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978
- SitiKurnia Rahayu, *Jurnal Riset Akutansi*, Bandung: Universitas Komputer Indonesia, 2016
- Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Miswar, 1986
- Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial Cet. 2*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan E&D*, Bandung: Alfabeta, 2016

- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Sukanto Reksohadji Prodjo, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta : BPFE, 2000
- Surya Dharma, *Manajemen kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta; Pustaka, 2005
- Surya Dharma, *Manajemen kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 2005
- Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, Yogyakarta; Adi Ofset, 1991
- Syarif Muhidin, Syarif, *Pengantar Kesejahteraan social*, Bandung: Sakolah Tinggi Kesejahteraan Sosial, 1992
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta; Rajagrafindo Persada, , 2007
- Zaini Ibrahim, *Pengantar Ekonomi*, Depok: Madani Publish, 2010
- Zaini Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Al-Amin Prees, 1996

Jurnal

- Tri Widodo, *Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Kepemimpinan Terhadap Kinerja* (Studi pada Pegawai Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga), Volume 03, Nomor.5, .17- 18
- Pratama, S., & Sulaeman, A, Peran Panti Asuhan Mandhanisiwi Pku Muhammadiyah Purbalingga Dalam Pembentukan Akhlakul Karimah Anak Asuh. *Islamadina Journal Pemikiran Islam*, XVI, 14-24, 2016

LAMPIRAN

1. Foto dokumentasi bersama jajaran staf panti asuhan umi may

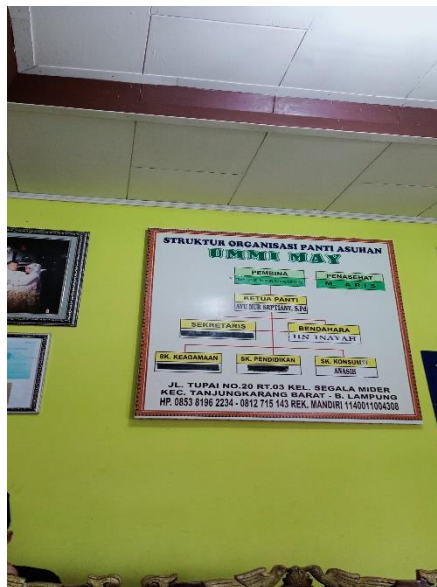


2. Dokumentasi foto bersama anak-anak panti asuhan umi may





3. Dokumentasi foto struktur organisasi panti asuhan umi may



- 4.

5. Hasil turnitin

**KEMENTERIAN AGAMA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN
B. Leluh 11, Endah Suramin, Sukarame 1, Bandar Lampung 35131
Telp. (0721) 780001-74511 Fax. 780422 Website: www.iainramadana.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor: B- 6536/Un.16 / P1 /KT/XII/ 2022

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I
NIP : 197308291998031003
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
Menerangkan Bahwa Skripsi Dengan judul :

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA PADA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI ASUHAN
UMI MAY KOTA BANDAR LAMPUNG**
Karya :

NAMA	NPM	FAK/PRODI
ANDRIYANTO	1841030600	FDIK/MD

Bebas plagiasi sesuai dengan hasil pemeriksaan tingkat kemiripan sebesar 17% dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir.
Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 16 Desember 2022
Kepala Pusat Perpustakaan


Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I
NIP.197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

IMPLEMENTASI MANAJEMEN
KINERJA PADA PELAYANAN
SOSIAL DI PANTI ASUHAN UMI
MAY KOTA BANDAR LAMPUNG

by Andriyanto Andriyanto

Submission date: 16-Dec-2022 01:25PM (UTC+0700)

Submission ID: 1982650212

File name: Andriyanto_Cover_bab_1,4,5.docx (124.65K)

Word count: 8725

Character count: 59491

IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA PADA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI ASUHAN UMI MAY KOTA BANDAR LAMPUNG

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	3%
2	Submitted to Universitas Dian Nuswantoro Student Paper	1%
3	Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1%
5	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	1%
7	Submitted to Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial Student Paper	1%
8	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	1%

Publication

35 Muhammad Ainul Fahmi, Syarifuddin.
"MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM PENINGKATAN KINERJA KRU PADA
ORGANISASI QONAAH", Al-Idarah : Jurnal
Manajemen dan Bisnis Islam, 2021

<1%

Publication

36 Submitted to Institut Agama Islam Negeri
Manado

Student Paper

<1%

37 Submitted to Universitas Sam Ratulangi

Student Paper

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 5 words

Exclude bibliography On