

MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL DI LEMBAGA PANTI ASUHAN HASANA PEKANBARU

Kodarni

*Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Suska Riau,
Jl. HR Soebrantas Km 15 Simpangbaru, Tampan, Pekanbaru 50275*

Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya dalam situasi tertentu dari perilaku seseorang atau penyelenggara manajemen pelayanan sosial di lembaga Panti Asuhan hasana, serta melakukan kegiatan manajemen tersebut dengan menggunakan metode penelitian kualitatif Fenomenologi. Panti Asuhan Hasana merupakan salah satu panti asuhan hasana secara manajemen sangat baik, tertata dan terkelola sehingga menjadi panti asuhan hasana yang dapat dicontoh di kota pekanbaru. hasil penelitian sebagai berikut: **pertama**, Perencanaan dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan pelayanan sosial kepada anak di panti, sedangkan seluruh civitas akademika. Keterlibatan seluruh unsur dalam perencanaan menjadi hal yang sangat penting baik yang dibuat diawal tahun ajaran baru, pemberian bimbingan dan arahan kepada anak asuh, pertengahan semester, mingguan bahkan harian. Selalu diawasi baik oleh pengurus panti maupun oleh guru yang mengajar. **Kedua**, Pengorganisasian yang dilakukan antar unit yang ada atau antar lintas kelas sesuai dengan prosedur pelayanan sosial, mulai dari identifikasi sampai pada intervensi dan tindak lanjut. **Ketiga**, Pelaksanaan yang dilakukan dalam berbagai aktivitas rutin di lembaga baik di kelas proses pembelajaran, di luar lembaga pada event tertentu, penggunaan metode sampai keadministrasian berjalan dengan baik. Sesuai prosedur pelayanan sosial yang dilakukan. **Keempat**, Pengawasan dilembaga Panti Hasanah dalam hal evaluasi berbagai kegiatan sesuai dengan pelaksanaan yang dilakukan dan rencana yang telah dilakukan seperti persiapan dan pelaksanaan proses pembelajaran di kelas maupun antar lembaga melibatkan seluruh civitas akademika yayasan, baik yayasan, kepala sekolah, guru orang tua wali murid bahkan keterlibatan anggota masyarakat.*

Kata kunci: manajemen, pelayanan sosial

A. PENDAHULUAN

Keberadaan panti asuhan hasana di lingkungan Departemen khususnya di Dinas sosial di provinsi maupun Kota/kabupaten memang sudah sejak lama dengan melalui kegiatan pendidikan untuk Anak dan pelayanan sosial bagi penerima manfaat sosial. Meski keberadaan panti dipekanbaru dalam perkembangan seakan menjadi popularitas dan hanya sekedar seremonial.

Meski demikian, potensi panti asuhan hasana sebetulnya sangat besar mengingat minat masyarakat untuk menyekolahkan anak di sekolah sejak usia dini. sementara dikalangan departemen sosial keberadaan panti asuhan marak bermunculan dan mendapatkan minat dari masyarakat, hal ini harusnya menjadi semacam pukulan berat bagi bagi dinas pendidikan khususnya kota pekanbaru apabila tidak dikelola dengan baik dan kesempatan berkembang secara pesat baik kualitas dan kuantitas terabaikan.

berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal pra-penelitian diperoleh data secara kuantitas jumlah panti asuhan di kota Pekanbaru cukup banyak Panti Hasanahyang memiliki beberapa keunggulan dalam proses penyelenggaraan manajemen pelayanan sosial, panti asuhan hasana, salah satunya adalah menjadi pusat contoh bagi panti asuhan lainnya kota pekanbaru, memiliki jumlah peserta didik yang semakin bertambah, kerjasama yayasan, kepala sekolah, guru, komite dan lembaga lain cukup baik, serta prestasi di beberapa lomba yang diadakan baik untuk anak maupun guru dan pengelola dan terintegrasi dengan lembaga pendidikan seperti sekolah dari TK sampai SMA/SMK dalam satu kompleks. KeberadaaPanti Hasanah penyelenggaraannya dimasyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor baik pengelola, peserta penyelenggara maupun pengguna. Salah Satu diantara faktor tersebut adalah penyelenggara panti asuhan hasana.

ketika penyelenggara mampu menyelenggarakan panti asuhan hasana secara baik dan profesional maka alangkah sulitnya untuk dikembangkan secara profesional pula apabila tidak tahu manajemen yang dilakukan.

Kondisi tersebut di atas sangat relevan dengan ketentuan sesuai kompetensi yang diharapkan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) dijabarkan bahwa tenaga kependidikan dituntut memiliki kompetensi yang mencakup kompetensi pedagogis, kepribadian, sosial dan profesional. Kompetensi tersebut diharapkan dimiliki oleh seluruh tenaga pengelola lembaga pendidikan luar sekolah termasuk pengelola program Anak di Panti. Pengelola yang memenuhi kompetensi tersebut telah dimiliki oleh panti asuhan hasana it panti hasanahdan memenuhi legalitas kualifikasi sebagai tenaga pengelola program panti asuhan hasana yang profesional

Dengan demikian sebagian besar dari tenaga pengelola PANTI ASUHAN HASANA yang ada telah mendapatkan pelatihan dan pendidikan yang mendukung tugas profesinya. Sementara dari hasil pengamatan sementara yang penulis lihat dilapangan bahwa pengelolahan Panti Hasanah telah memenuhi standar baik kompetensi maupun kualitas pelayanan sosial, Kenyataan lain di lapangan bahwa pengelola panti asuhan hasana memiliki latar belakang pendidikan sarjana, pengalaman kerja sebagai orang berjiwa sosial.

Dilandasi pertimbangan di atas, melalui Penelitian yang dilakukan manajemen pelayanan sosial Anak di Panti (study kasus PANTI ASUHAN HASANA kota Pekanbaru

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mengacu kepada paradigma naturalistik yaitu paradigma alamiah yang bersumber pada pandangan fenomenologis khususnya yang berkaitan dengan teori yang dikembangkan oleh *Spradley*. Pandangan ini bersandar pada gejala-gejala yang menampakkan diri, dimana peneliti berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya dalam situasi tertentu dari perilaku seseorang atau penyelenggara program di lembaga PANTI ASUHAN HASANA, serta melakukan kegiatan manajemen pelayanan sosial.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti rencananya ikut terlibat langsung di lapangan, melihat, mendengarkan, dan ikut berpartisipasi dalam berbagai kegiatan untuk mendapatkan kebenaran empiris secara langsung berkenaan dengan penyelenggaraan manajemen pelayanan sosial di lembaga PANTI ASUHAN HASANA. Hal ini sejalan dengan pendapat *Muhajir* (2000:19) bahwa salah satu ciri penelitian fenomenologik menuntut bersatunya subyek peneliti dengan subyek pendukung obyek peneliti. Dari cara penelitian tersebut menurut *Moleong* (2000:3), akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Melalui data empiris yang terkumpul diyakini akan dapat memberi jawaban permasalahan dalam penelitian ini.

Pemilihan metode kualitatif juga didasarkan atas pertimbangan bahwa dengan menggunakan penelitian kualitatif akan dapat memberikan jawaban secara rinci, seperti mengetahui dan menemukan hal baru dalam kualitas manajemen di Panti Hasanah Pekanbaru. Hal ini sesuai dengan pendapat *Straus dan Corbin*(1990:3) : *Qualitative methods can be used to uncover and understand what lies behind any phenomenon about which little is yet known,*

and can give the intricate details of phenomena that are difficult to convey with quantitative methods. Metode kualitatif dapat digunakan untuk mengungkapkan dan memahami apa yang menjadi latar belakang sebuah fenomena, dan dapat pula memberikan data secara terinci dari sebuah fenomena yang mungkin sulit diteliti dengan metode-metode kuantitatif.

Penelitian ini tidak hanya mencari satu jawaban yang pasti dari bagaimana penyelenggaraan manajemen pelayanan sosial di Panti baik perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan di panti asuhan hasana Pekanbaru.

Dengan kata lain penelitian kualitatif yang dapat memberikan jawaban pertanyaan tersebut secara lengkap. Menurut *Robert K. Yin* (2011:101) bukti atau data untuk keperluan studi kasus di dasarkan atas enam sumber bukti yaitu (1) dokumen, (2) rekaman arsip, (3) wawancara, (4) pengamatan langsung, (5) observasi partisipan, dan (6) perangkat – perangkat fisik. Selain sumber – sumber individual di atas ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam pengumpulan data studi kasus, antara lain : (1) berbagai sumber bukti yaitu bukti dari dua atau lebih sumber, tetapi menyatu dengan serangkaian fakta atau temuan yang sama, (2) data dasar, yaitu kumpulan formal bukti yang berlainan dari laporan akhir studi kasus yang bersangkutan, dan (3) serangkaian bukti yaitu keterkaitan yang eksplisit antara pertanyaan – pertanyaan yang diajukan, data yang terkumpul, dan konklusi – konklusi yang ditarik.

HASIL

Pemaparan penelitian ini menyajikan gambaran umum tentang kualitas manajemen pelayanan sosial di Panti di panti Hasanah Pekanbaru. Penelitian ini

memberikan gambaran kualitas manajemen pelayanan sosial di lembaga pendidikan pentingnya manajemen pelayanan sosial bagi kemajuan pendidikan khususnya pada Panti Hasanah sebagai lembaga atau yayasan yang telah dikelola dengan baik, gambaran umum penelitian ini adalah mengungkap atau study kasus tentang keberadaan dan proses manajemen pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh suatu lembaga pendidikan seperti panti asuhan hasana. Dalam penelitian ini akan menyajikan proses secara kualitatif sehingga gambaran hasil secara jelas terlihat dan secara khusus membahas apa yang terjadi dilapangan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dilapangan maka dapat peneliti sajikan dalam hasil penelitian sebagai berikut. Secara operasional, proses manajemen yang diselenggarakan oleh lembaga Panti Hasanah Pekanbaru telah berjalan baik dan kualitas manajemen pelayanan sosial sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan sosial yang ada baik yang ditentukan yayasan maupun pemerintah melalui penilaian dalam akreditasi metode dan hasil yang dicapai dalam rangka meningkatkan mutu layanan sosial.

Pertama, berdasarkan penjelasan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan yang dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan pelayanan sosial, sedangkan seluruh civitas yang ada di yayasan maupun Panti Hasanah juga terlibat didalamnya dengan menengahkan kebersamaan dan toleransi sehingga berjalan dengan baik dan lancar.

Kedua, Hal lain juga ditemukan dalam proses pengorganisasian pelayanan sosial di Panti Hasanah dan dapat pula disimpulkan bahwa pengorganisasian pelayanan sosial di Panti Hasanah baik, bersifat koordinatif kerjasama dan saling mendukung, kerjasama dan koordinasi baik

bersifat internal maupun eksternal, aktivitas bersama yang diperkuat dengan beberapa kerjasama yang dijalin dalam bentuk MOU. Hal ini dapat dilihat pada dokumentasi yang ada.

Ketiga, Setiap rencana didalam pelaksanaannya tidak serta merta berjalan dengan baik dan lancar terkadang muncul berbagai persoalan seperti; kegiatan terkendala masalah teknis di kelas, guru yang sakit dan tidak masuk kelas, ada kegiatan isidental baik didinas maupun kegiatan organisasi lainnya, kesemuanya memerlukan kebijakan secara langsung atau mengarahkan rencana yang sifatnya situasional. Pelaksanaan berubah sesuai situasi, selama tidak bertentangan dengan kaidah yayasan.

Keempat, Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Panti Hasanah menyatakan bahwa beliau sudah berusaha melakukan pengelolaan pelayanan sosial baik dari pegawai, pengasuh dan anak didik pada panti asuhan hasana.

PEMBAHASAN

Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan Pengawasan dalam pelayanan sosial di Panti Asuhan Hasana Pekanbaru bertujuan untuk menjamin kinerja yang dicapai sesuai dengan rencana atau tujuan yang telah ditetapkan. Pada bagian ini aspek yang perlu diperhatikan oleh kepala sekolah adalah: (a) bagaimana evaluasi dilakukan dikaitkan dengan tujuan, dan (b) pemanfaatan hasil evaluasi.

Proses manajemen pelayanan sosial yang dilakukan sampai pada Pengawasan dilakukan secara berjenjang seperti anak diawasi oleh pengasuh, sedangkan kepala sekolah diawasi oleh pengawas sekolah maupun yayasan sekolah. Maka bentuk pengawasan yang dimaksud disini adalah evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan, sehingga aktivitas yang berlangsung maupun yang telah berlangsung

memiliki kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada *stake holder*.

Lebih jauh Kepala panti asuhan hasana menyatakan bahwa untuk standar pembelajaran yang ada pada panti asuhan hasana telah disesuaikan dengan standar tingkat pencapaian perkembangan anak, dan sesuai dengan kelompok umur peserta didik. Kepala panti menyatakan bahwa *selaku kepala* sekolah selalu mengadakan pengawasan terhadap segala proses kegiatan yang ada disekolah sebagai rasa tanggung jawab saya, seperti halnya pengawasan yang saya lakukan terhadap proses pembelajaran, keadministrasian dan keberlangsungan sekolah. Tingkat pencapaian perkembangan menggambarkan pertumbuhan dan perkembangan yang diharapkan dicapai anak pada rentang usia tertentu. Hasil wawancara dengan Kepala Panti Hasanah dan Salmah, juga menyatakan tidak mengalami kendala yang cukup berarti dalam melaksanakan pembelajaran untuk pencapaian standar tingkat pencapaian perkembangan anak yang ada dipanti, dan sesuai dengan kelompok umur peserta didik.

Hasil wawancara dengan yayasan, dapat disimpulkan sebagai berikut; kegiatan manajemen pelayanan sosial pengawasan yang dilakukan terhadap guru dalam bentuk evaluasi terutama evaluasi belajar mengajar di kelas, yang kami lihat adalah laporan dari kepala dan pengasuh panti, sebagai yayasan evaluasi memiliki gambaran tentang bagaimana roda lembaga berjalan, maka intervensi yayasan terhadap pengawasan ini melalui evaluasi baik semesteran maupun tahunan.

Pelaksanaan pengawasan berlangsung sistematis dan hirarkis, dimana yayasan mengawasi kepala panti dan kepala sekolah secara keadministrasian melihat pembukuan yang ada serta proses layanan yang selama ini diberikan, untuk disahkan dan ditanda tangani, apabila terjadi kesalahan administrasi

untuk segera diganti dan diperbaiki, sedangkan pengawasan juga dilakukan oleh ibu pengawas Kesimpulan secara umum Kepala Panti Hasanah yaitu menyatakan bahwa bentuk layanan sosial pada peserta didik (penerima manfaat di panti) yang diselenggarakan pada Panti Hasanah dan adalah Layanan pendidikan (baik ditingkat TK, SD, SMP bahkan di tingkat SMA/SMK) Layanan pendidikan yang diberikan secara Terpadu dan tidak terlampaui banyak mengalami kendala, hanya kendala-kendala kecil yang tentunya bisa diatasi secara bersama-sama. Dalam hal ini, guru juga harus dapat mengambil keputusan atas dasar penilaian yang tepat ketika anak didik belum dapat membentuk kompetensi dasar, apakah kegiatan pembelajaran di hentikan, diubah metodenya, atau mengulang dulu pembelajaran yang lalu. Guru harus menguasai prinsip – prinsip pembelajaran, pemilihan dan penggunaan media pembelajaran, pemilihan dan penggunaan metode, keterampilan, menilai hasil belajar, serta memilih dan menggunakan strategi atau pendekatan pembelajaran.

Secara umum dari hasil wawancara dengan Panti Hasanah dan diketahui bahwa guru-guru dan petugas selalu berupaya meningkatkan kualitas dalam memberikan layanan kepada anak didik. Dan mereka mengaku juga berperan dalam kelompok yang lain, sehingga pengalaman mereka dalam melayani peserta didik membuat mereka selalu meningkatkan kualitas.

Dari 5 orang pengasuh Panti Hasanah menyatakan bahwa setiap guru mendapatkan peran dan tanggung jawab untuk mengelola masing masing kelompok layanan yang diselenggarakan secara Terpadu. Selain itu 3 guru tersebut, juga bertugas mengelola pelayanan pendidikan, meskipun mendapatkan tanggung jawab masing-masing, secara keseluruhan petugas bertanggung jawab juga kepada semua bentuk

layanan yang ada. Begitu juga untuk pengasuh, pihak sekolah yang lain. Petugas Panti Hasanah berpendapat sama bahwa pengelompokan layanan yang diberikan pada peserta didik sudah tepat dan sudah memenuhi standar pengelompokan layanan panti asuhan hasana yang ditetapkan Kementerian Pendidikan Nasional, yang dituangkan dalam Permendiknas No. 58 Tahun 2009.

Petugas Panti Hasanah juga berpendapat sama, bahwa tidak mendapatkan kendala yang terlampau berarti dalam melaksanakan layanan sosial kepada peserta didik. Petugas mengaku sangat dekat dengan anak-anak peserta didik, bahkan untuk pengajian guru-guru memsebelum kegiatan inti mereka sekolah, perlakukan peserta didik seperti anak sendiri. Panti Hasanah dan mempunyai banyak kemampuan dalam mendidik anak-anak mereka. Karena hasil pengamatan umum, dari masyarakat bahwa seiring berjalannya waktu, jumlah peserta didik pada Panti Hasanah dan semakin banyak.

Hal itu antara lain disebabkan manajemen pelayanan sosial yang diberikan kepada peserta didik mengacu pada standar Anak di Panti. Petugas Panti Hasanah, menyatakan bahwa mereka merasa pengelompokan anak-anak mereka sudah sesuai dengan perkembangan umur anak-anak, dan juga sesuai dengan keinginan mereka sebagai orang tua. Keluarga peserta didik juga mengaku, bahwa pada awal tahun pelajaran saat pendaftaran anak mereka ke panti asuhan hasana, mereka sudah diberitahu kelompok-kelompok layanan yang diberikan panti asuhan hasana Terpadu, dan itu disesuaikan dengan umur masing-masing anak. Pihak panti asuhan hasana juga sudah memberitahu bahwa layanan kelompok-kelompok yang ada pada panti asuhan hasana disesuaikan dengan petunjuk tentang penyelenggaraan panti asuhan hasana atau

sesuai dengan aturan yang ada. orang tua peserta didik, juga menyatakan tidak mengalami kendala dengan pengelompokan peserta didik seperti yang ada di panti asuhan hasana terpadu. Sebagai contoh, peserta didik dikelompokkan pada kelompok yang sesuai dengan umur mereka, kemudian layanan yang diberikan disesuaikan dengan ruang lingkup perkembangan peserta didik seperti nilai-nilai Agama dan Moral, Sosial Emosional, Bahasa Kepala Panti Hasanah menyatakan bahwa pembelajaran kepada peserta didik dipanti asuhan hasana dimaksudkan untuk pencapaian perkembangan peserta didik yang disesuaikan dengan tingkat usianya. Dan juga disesuaikan dengan kelompok layanan yang diberikan atau diikuti peserta didik.

TABEL 2
REKAPITULASI TEMUAN
PENELITIAN

NO	Fokus penelitian	Sub Fokus penelitian	Temuan Penelitian
1	Kualitas Manajemen pelayanan sosial di Panti dHasana hKota pekanbaru	1. Perencanaan pelayanan a sosial	Kegiatan perencanaan yang berlangsung pada Panti Hasanah berlangsung baik dan semua terlaksana berdasarkan kondisi yang terjadi. Secara manajemen segala sesuatu yang berkaitan dengan manajemen telah diarsipkan sedemikian rupa baik tertulis maupun secara lisan. Akan tetapi hanya dilakukan

NO	Fokus penelitian	Sub Fokus penelitian	Temuan Penelitian
			secara internal oleh personil sekolah sedangkan orang tua disosialisasikan saja setelah perencanaan dirumuskan
		2. Pengorganisasian pelayanan sosial	Adanya pembagian kerja berdasarkan bidang yang telah direncanakan, yang meliputi; penentuan yang merupakan penanggung jawab aktivitas di unit tersebut. Pembagian job kerja baik di administrasi maupun pembelajaran di kelas sehingga tidak tumpang tindih. Akan tetapi masih terdapat rangkap jabatan terutama kepala sekolah sekaligus tenaga administrasi dan keuangan
		3. Pelaksanaan pelayanan sosial	Kepala panti menjalankan tugas kepemimpinannya

NO	Fokus penelitian	Sub Fokus penelitian	Temuan Penelitian
			, mengarahkan, membina, mengkoordinir dan memotivasi para petugas Kegiatan guru dan petugas dalam pembelajaran mulai dari pelayanan registrasi awal sampai Melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya
		4. Pengawasan pelayanan sosial	pengawasan dilakukan oleh yayasan seperti aktivitas seluruh kegiatan baik keadministrasian sampai proses pembelajaran secara berkala dalam 3 bulan sekali dan isidental dalam tiap bulannya, sedangkan laporan kepala kepada yayasan dalam bentuk rapat setiap minggu dihari sabtu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan diatas, bahwa dalam penelitian ini lebih terfokus pada proses kualitas manajemen pelayanan sosial yang dilakukan Panti Hasanah pekanbaru yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan proses evaluasi. Seperti halnya kondisi manajemen pelayanan sosial yang ada di Panti Hasanah telah sesuai dengan proses yang terjadi seperti dalam hal.

Pertama, Panti Hasanah sangat memahami bahwa untuk memberikan arahan terhadap kerja apa yang harus dilakukan dimasa mendatang perlu perencanaan diberbagai aspek dan tingkat manajerial. Dengan rencana, karyawan, guru dan civitas akademika Panti Hasanah dapat mengetahui apa yang harus mereka capai, dengan siapa mereka harus bekerja sama, dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi, selanjutnya membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan tak akan dapat berjalan. Kegiatan perencanaan yang berlangsung pada Panti Hasanah berlangsung baik dan semua terlaksana berdasarkan kondisi yang terjadi. Secara manajemen segala sesuatu yang berkaitan dengan manajemen telah diarsipkan sedemikian rupa baik tertulis maupun tidak.

Kedua, Pada penelitian yang dilakukan di Panti Hasanah pekanbaru untuk indikator kualitas pengorganisasian yang berlangsung di lembaga tersebut telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan karena setiap unit yang ada berjalan dan melakukan koordinasi yang baik. Kegiatan lain yang mampu diorganisir dengan baik adalah administrasi baik pendaftaran sampai pada pelayanan terhadap anak didik sesuai

dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan, karena pengorganisasian adalah merupakan fungsi kedua dalam manajemen dan pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan-tujuan, sumber-sumber, dan lingkungannya. Pengorganisasian di panti Asuhan Hasana Panti Hasanah tidak hanya sebatas aktifitas fisik, akan tetapi koordinasi keadministrasian juga dilakukan dengan berbagai aktivitas seperti kepala sekolah melakukan *cross check* dalam perencanaan tahunan, semesteran, mingguan maupun harian, karena setiap administrasi yang dilakukan selalu berkaitan dan disinkronkan antar program. Selama ini kerjasama dan koordinasi yang terjadi tidak hanya sekolah yang melakukan akan tetapi yayasan juga ikut serta didalamnya, akan tetapi tidak terlalu jauh intervensi terhadap aktivitas, sebatas hirarki kegiatan.

Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa pembentukan tim pelayanan dikembangkan dengan membentuk yang sudah ada. semakin kuat karena mampu menyatukan dan menyelaraskan berbagai kelembagaan dimasyarakat. Hal ini juga melibatkan dewan pakai, ahli bidang Anak di Panti dan sebagainya, senada dengan Hendarman, penelitian tentang peran dewan pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan sosial, hasil penelitian menunjukkan bahwa dewan pendidikan telah berperan aktif dalam memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan sosial dengan mengacu pada standar pendidikan nasional. Sehingga pelaksanaan atau *actuating* dalam manajemen tercapai sesuai tujuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diungkapkan di atas, maka sesuai dengan tujuan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa perencanaan

pelayanan sosial panti asuhan hasana dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan, sedangkan seluruh civitas yang ada di yayasan maupun panti asuhan hasana it panti hasanah juga terlibat di dalamnya dengan menengahkan kebersamaan dan toleransi sehingga berjalan dengan baik dan lancar. Keterlibatan seluruh unsur dalam perencanaan menjadi hal yang sangat penting baik yang dibuat diawal tahun ajaran baru, pertengahan semester, mingguan bahkan harian. Kepala sekolah, yayasan dan guru melaporkan rencana kerja secara hirarki atau bertingkat seperti, guru memberikan rencana kegiatan kepada kepala sekolah, kepala sekolah kepada yayasan, dan yayasan memberikan timbal balik atau respon dari laporan tersebut.

Pengorganisasian pelayanan sosial di Panti Hasanah yang dilakukan antar unit yang ada atau antar lintas kelas sesuai dengan prosedur sebelum pelaksanaan kegiatan atau kegiatan yang sedang berlangsung, seperti : adanya koordinasi kegiatan, kerjasama antar guru, kepala sekolah dan yayasan dalam pengembangan lembaga. Koordinasi juga terjadi baik secara internal maupun eksternal. Secara internal dilakukan dalam lembaga dan unit yang ada, guru dengan guru, guru dengan kepala sekolah. Sedangkan eksternal antara lembaga Panti Hasanah dengan organisasi lembaga lain.

Pelaksanaan pelayanan sosial di Panti Hasanah yang dilakukan dalam berbagai aktivitas rutin di lembaga baik di kelas proses pembelajaran, di luar lembaga pada *event* tertentu, penggunaan metode sampai keadministrasian berjalan dengan baik, walau menurut beberapa sumber yang dimintai keterangan masih terdapat permasalahan kesalah pahaman seperti dalam pelaksanaan kegiatan, akan tetapi masih dapat diatasi dengan memberikan kesempatan berkreativitas sepanjang tidak keluar dari visi dan misi yayasan.

Pengawasan pelayanan sosial di Panti Hasanah dalam hal evaluasi berbagai kegiatan sesuai dengan pelaksanaan yang dilakukan dan rencana yang telah dilakukan seperti persiapan dan pelaksanaan proses pembelajaran di kelas maupun antar lembaga melibatkan seluruh civitas akademika yayasan

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aedi Nur, 2014, *Pengawasan Pendidikan; Tinjauan teori dan Praktek*, Jakarta, Rajagrafindo.
- Ade Cahyana, 2010, Upaya Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Otonomi Satuan Pendidikan, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol.16 No.2 Hal.109
- Ahmad Zumaro, 2011, Manajemen Pendidikan Islam, konsep ketertiban, kerapian dan keharmonisan di dalam Al Qur'an, *Jurnal Tarbawiyah*. Vol.8 no.1 hal 43
- Aminuddin, 2004, *Pengantar Apresiasi Karya Sastra*, Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Asmani jamal, 2009, *Manajemen Strategi Anak di Panti*, Yogyakarta, Diva press.
- Abu Sofyan, 2008, *Manajemen Program Anak di Panti* (study Deskriptif kualitatif di Dinas pendidikan Kabupaten Musi rawas).
- Bambang Indriyanto, 2013, menguak tabir kotak Pandora manajemen pendidikan, *Jurnal Pendidikan dan kebudayaan*, Vol.19 No.2 Hal,279
- Berkell, Diane E. 1992, *Identification, Education, and Treatment*, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates, Inc,
- Bogdan, Robert C. 1992, *Qualitative Research for Education, An Introduction to Theory and Methods* , Boston : Allyn and Bacon,

- Borg, Walter et all 1989. *Educational Research*. New York : Longman,
- Bryson, Jhon M, 1991, *Strategic planning For public and Non Profit Organization*. San Fransisco; Jossey-Bas publisher.
- Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, arsip kasie PNF-PNFI, tahun 2014
- Dirjen PANTI ASUHAN HASANA, 2013, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Kelompok Bermain*, Jakarta.
- Dirjen PANTI ASUHAN HASANA, 2013, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Taman Kanak-kanak*, Jakarta
- Dirjen PANTI ASUHAN HASANA, 2013, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Taman Penitipan Anak*, Jakarta
- Dirjen PANTI ASUHAN HASANA, 2010, *Peraturan Mendiknastentang standar PANTI ASUHAN HASANA*, Dirjen, Jakarta.
- Eurypedia, Management Staff for Early Childhood and School Education*,
- Gary, Yulk, 2002, *Leadreship in Organizations* New York : Prentice Hall.
- Goerge R.Terry, Alih bahasa GA Ticoalu, 2010, *dasar-Odasar Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta
- G.Nurrochim, (2006) peningkatan Mutu Sekolah, *Jurnal Didaktika*, Vo. 7 NO.1. hal 21-35
- Goerge R.Terry, Alih bahasa J. Smith, 2003, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta
- Harjanto, 2011, *perencanaan Pengajaran*, Rineka Cipta, Jakarta
- Hairiyah, 2008, Pengelolaan dan pengembangan Lembaga pendidikan islam, *jurnal Cendekia*, Vol 6 No.2 hal 269-283
- Hendarman, 2012, peran dewan pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol.18 No.1 hal 34-44.
- Herbert Simon, 2010, *Administrative behavior*, BumiAksara, Jakarta
- Haryetti, 2011. Pengaruh pengawasan dan disiplin kerja Terhadap kinerja Karyawan PT Swakarya Indah Busana Tanjung pinang kepulauan Riau, *Jurnal El Riyasah*, Vol 2 No. 2 Hal 193
- HR Tilaar, 2009, *Kredo Pendidikan*, Jakarta : Rama Percetakan.
- Irine Diana, 2008, *Manajemen*, Mitracendekia, Yogyakarta
- Jhon W creswell, 2011, AlihBahasaM.Diah, *Penelitian Kualitatif*, Umri Press Pekanbaru
- Julia Brannen 2005, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Samarinda, Pustakapelajar
- John M Bryson, 2004, *Strategic Planning For Public and Non Profit organization*. Josseybass, USA
- Muhajir, Noeng, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Rake Sarasin
- Nurhattati Fuad, 2006, manajemen Madrasah Aliyah Swasta di Indonesia, *Jurnal Edukasi*, Vol. 4 No. 3 hal 68.
- Nurrahmi, 2014, *Pengantar Manajemen*, Benteng media, Pekanbaru
- Nurrochim, 2006, Peningkatan Mutu Sekoilah, *Jurnal Didaktika Islamika*, Vol.7. No. 1 Hal. 21
- Oslond, Joice S, et all, 2000, *The Orgizational Behavior Reader*, New Jersey : Prentice Hall.
- Slavin, Robert R. 2006, *Educational Psychology*, (Boston : Pearson Educational, Inc.
- Sondang P siagian, 2003, *manajemen Sumberdaya manusia*, BumiAksara, Jakarta.
- Spradley, James P, 1980, *Participant Observation*, New york : Holt, Rinehart and Windston.
- Suyanto Slamet, 2005, *Dasar-Dasar Anak di Panti*, Yogyakarta, Hikayat Publising,

- Sujiono, 2012, *Konsep dasar Anak di Panti*,
Jakarta, PT Indeks,
Winardi, 2012, *Asas-asas manajemen*,
Alumni, Bandung
Yamin, 2010, *Panduan Anak di Panti*,
Jakarta, Gaung Persada