

MANAJEMEN KINERJA YAYASAN ABHIPRAYA INSAN CENDEKIA INDONESIA (YAICI) TANGERANG SELATAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Winda Rahmadini¹, Farisa Anindya Tasbita²⁾, Mohammad Azidan³⁾, Almira Al Rayyan⁴⁾
^{1, 2, 3, 4)} Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam
Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

* windarahmadin12@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Yayasan Abhipraya Insan Cendekia Indonesia (YAICI) Tangerang Selatan dengan tujuan untuk mengetahui manajemen kinerja YAICI terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, studi literatur, dan juga purposive sampling, yaitu informasi yang dipilih melalui pertimbangan-pertimbangan tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Yayasan Abhipraya Insan Cendekia Indonesia (YAICI) berhasil mengelola manajemen kinerja mereka dengan efektif. Mereka menerapkan prinsip-prinsip musyawarah, memberi ruang bagi partisipasi aktif seluruh anggota, dan mengadopsi pendekatan personal dalam menangani konflik. Kesuksesan YAICI tercermin dalam implementasi program-program unggul, terutama dalam kampanye kasus kental manis, yang memberikan dampak jangka panjang pada masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen, Kinerja, Pelayanan

PENDAHULUAN

Secara Bahasa kata manajemen dalam bahasa inggris ialah to manage memiliki arti mengelola, mengurus, atau mengatur. Henri Fayol dalam bukunya yang berjudul *Administration Industrielle et General* (1908) oleh Constance Storrs ia mengungkapkan bahwa manajemen terdiri dari beberapa proses mulai dari proses merencanakan, mengorganisasikan, dan menggerakkan sumber daya yang digerakkan dalam mencapai suatu tujuan. Sementara pandangan Moeheriono (2012:95), kinerja adalah cerminan dari sejauh mana tujuan dan visi organisasi diwujudkan melalui perencanaan strategis.

Manajemen kinerja adalah sebuah pendekatan yang digunakan dalam organisasi untuk mengelola dan memantau kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen kinerja sendiri menurut Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat 2020 dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja* merupakan suatu hal yang berkaitan dengan kebutuhan organisasi, pimpinan, dan juga pegawai ketiga unsur tersebut harus saling bersinergi guna mencapai keseimbangan yang harmonis dan menghasilkan keoptimalan terutama pada hasil yang akan dicapai. Manajemen sebagai aktivitas mengatur dan mengelola merupakan teknik atau kerangka yang digunakan untuk mencapai kinerja, kinerja yang baik tentunya dihasilkan dari proses manajemen yang baik dan tepat.

Selanjutnya pembahasan mengenai NGO menurut Peter Willets dalam bukunya yang berjudul *What is a non-governmental organization* (2002) mengemukakan bahwa NGO atau *Non-Governmental Organization* sama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat atau LSM merupakan sebuah organisasi sukarela yang bersifat independen, terbentuk oleh individu yang secara berkesinambungan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, independen tanpa campur tangan pemerintah, tanpa keuntungan finansial, dan bukan suatu aktivitas ilegal. NGO juga bergerak dalam berbagai bidang dalam memberikan pelayanan kepada sekelompok orang ataupun masyarakat sebagai subjek sasaran atas program yang akan dicapai.

Untuk mencapai kinerja yang baik melalui penilaian kinerja berdasarkan konsep BSc tersebut, maka perlu adanya manajemen kinerja yang baik pula. Ada beberapa aspek krusial yang sangat dibutuhkan suatu organisasi agar organisasi tersebut dapat menjalankan tujuannya menurut (Armstrong 1998:16) *Personal Factors, Leadership factors, team factors, system factors, and contextual factors*. Aspek tersebut merupakan rangkaian dari bagaimana manajemen kinerja yang dapat diterapkan oleh suatu organisasi. Sedangkan untuk menilai apakah implementasi dari aspek-aspek tersebut apakah dapat meningkatkan kualitas kinerja organisasi maka peneliti dapat menggunakan konsep *Balance Scorecard* (BSc) yang melihat Kinerja organisasi dari Keuangannya, Pengguna layanan/Masyarakat Terlibat, Proses Internal Organisasi, dan SDM organisasi merupakan dapat digunakan sebagai indikator penilaian kinerja suatu organisasi.

Organisasi non-pemerintah (NGO) umumnya terbentuk oleh pendiri-pendiri dan individu yang terlibat secara sukarela tanpa tujuan untuk menerima kompensasi finansial. Oleh karena itu, NGO cenderung tidak mengadopsi pendekatan kepemimpinan otoriter, melainkan mereka cenderung mengutamakan kepemimpinan yang demokratis, transformasional (yang menginspirasi anggota dengan visi yang kuat), kepemimpinan *servant* (yang fokus memenuhi kebutuhan anggota), serta kepemimpinan situasional (menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan situasi dan kebutuhan tim).

Konsep NGO juga sering menggambarkan budaya kekeluargaan dalam operasional organisasi mereka, sehingga dalam mengimplementasikan manajemen kinerja bagi NGO, penting untuk memasukkan aspek kekeluargaan ke dalam setiap aspeknya. Seperti halnya YAICI sebagai bagian dari NGO merupakan lembaga independen yang didirikan sebagai bentuk kepedulian terhadap pendidikan, kesehatan, dan lingkungan di Indonesia. Sebagai NGO maka YAICI pun memiliki manajemen kinerja khusus yang dapat diterapkan untuk organisasinya, hal tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji manajemen kinerja

dan kualitas pelayanan suatu NGO dalam menggerakkan organisasinya sebagaimana YAICI sebagai fokus dari bagian dalam penelitian.

Manajemen Kinerja

Dalam bahasa Inggris manajemen *to manage* memiliki arti mengelola, mengurus, atau mengatur. Ilmu manajemen sendiri dapat diterapkan mulai dalam kegiatan sehari-hari, orang-orang yang melakukan kegiatan ini biasanya mampu mengelola dan mengatur sesuatu untuk mencapai tujuan yang diharapkannya. Untuk mencapai suatu tujuan seseorang perlu melakukan kegiatan *me-manage* agar proses dalam mencapai tujuan tersebut terstruktur, terkontrol, dan tercapai *me-manage* sesuatu dapat dimulai dari diri sendiri sebagai contoh ketika seseorang dipilih sebagai ketua pelaksana dari suatu kegiatan kita perlu mengatur perencanaan strategi, mengorganisasikan struktur kerja pembagian kerja tujuan-tujuan yang perlu dicapai, dan menggerakkan para anggota dalam mewujudkan kegiatan tersebut berjalan dengan baik dan lancar sesuai waktu yang ditetapkan. Seorang teoritis ahli manajemen Henri Fayol dalam bukunya yang berjudul *Administration Industrielle et General* (1908) oleh Constance Storrs ia mengungkapkan bahwa manajemen terdiri dari beberapa proses mulai dari proses merencanakan, mengorganisasikan, dan menggerakkan sumber daya yang digerakkan dalam mencapai suatu tujuan. Amri Syaiful 2022 dalam buku pengantar manajemen mendefinisikan bahwa manajemen adalah keterampilan dalam mengatur tenaga kerja dan kegiatan lainnya guna mengawasi kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan pengawasan dengan efisien dan efektif demi mencapai tujuan yang ditetapkan.

Maka melihat definisi tersebut manajemen merupakan sebuah keterampilan dalam mengelola atau mengatur sesuatu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, koordinasi hingga pengawasan. Sementara kinerja atau *performance* merupakan hasil yang dibuahkan dari usaha yang dilakukan. Dalam pandangan Moeheriono (2012:95), kinerja adalah cerminan dari sejauh mana tujuan dan visi organisasi diwujudkan melalui perencanaan strategis. Manajemen sebagai aktivitas mengatur dan mengelola merupakan teknik atau kerangka yang digunakan untuk mencapai kinerja, kinerja yang baik tentunya dihasilkan dari proses manajemen yang baik dan tepat. Maka manajemen dan kinerja merupakan dua hal yang berkaitan erat dan saling mempengaruhi dalam proses pencapaian tujuan.

Manajemen Kinerja dan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi

Manajemen kinerja seperti yang disinggung dalam pembahasan sebelumnya merupakan dua hal yang saling berkaitan dalam pencapaian tujuan. Menurut Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat 2020 dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja* mengartikan bahwa manajemen kinerja berhubungan dengan aspek budaya pembelajaran di organisasi dan individu, serta mempromosikan komunikasi antara atasan dan pegawai agar informasi dapat disampaikan dengan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen kinerja sendiri menurutnya merupakan suatu hal yang berkaitan dengan kebutuhan organisasi, pimpinan, dan juga pegawai ketiga unsur tersebut harus saling bersinergi guna mencapai keseimbangan yang harmonis dan menghasilkan keoptimalan terutama pada hasil yang akan dicapai. Hal ini melibatkan proses perencanaan, pemantauan, pengukuran, dan pengembangan kinerja individu dan tim dalam konteks tujuan organisasi. Manajemen kinerja berfokus pada peningkatan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas organisasi dengan memastikan bahwa setiap anggota tim berkontribusi secara maksimal.

Sementara itu, kualitas layanan mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan pada suatu organisasi. Kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, keandalan, keramahan, ketergantungan, dan kemudahan akses. Organisasi yang berorientasi pada kualitas layanan berusaha untuk memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, menjaga reputasi mereka, dan memenuhi harapan pelanggan. Menurut Widodo (dalam Andi Nur Islamiyah dkk. 2021) bahwa pelayanan yang baik dilihat dari segi kualitas dan juga kuantitasnya, dalam penyediaan layanan publik yang baik adalah adanya kemudahan proses pengurusan bagi para pengguna layanan, pelayanan yang adil, pelayanan yang setara untuk semua tanpa diskriminasi, pelayanan dengan perlakuan yang jujur dan transparan.

Ketika manajemen kinerja dan kualitas layanan digabungkan secara komprehensif, maka organisasi tersebut dapat fokus pada pengelolaan kinerja karyawan mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Hal ini melibatkan perencanaan, dan pelaksanaan, evaluasi kinerja, karyawan, pelatihan, dan peningkatan berkelanjutan dalam pemberian layanan. Dengan cara ini, organisasi dapat mencapai tujuan mereka sambil memastikan bahwa pelanggan mereka puas dan terus mempercayai mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Non-Governmental Organization

Non-Governmental Organization atau yang dikenal sebagai organisasi non pemerintahan merupakan organisasi yang berdiri sendiri dan tidak terikat oleh pemerintah, organisasi ini bergerak diberbagai bidang yang didirikan oleh perorangan ataupun kelompok secara sukarela tanpa tujuan mencari laba atau keuntungan. Nugroho (2001), mendefinisikan bahwa NGO adalah entitas atau kelompok yang secara aktif berperan dalam usaha untuk meningkatkan pemberdayaan dan memajukan pembangunan, terutama di kalangan masyarakat yang berada di tingkat sosial yang lebih rendah.

Orang-orang yang tergabung dalam NGO biasanya orang-orang yang memiliki tujuan yang sama untuk mencapai sesuatu ataupun memiliki kesamaan dalam melihat suatu isu-isu yang ada di masyarakat, mereka secara sukarela mendirikan dan menjadi bagian dari organisasi tersebut sebagai bentuk aksi sosial dan bukan karena kebutuhan untuk mencari laba. Peter Willets dalam bukunya yang berjudul *What is a non-governmental organization* (2002) mengemukakan bahwa NGO atau *Non-Governmental Organization* sama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat atau LSM merupakan sebuah organisasi sukarela yang bersifat independen, terbentuk oleh individu yang secara berkesinambungan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, independen tanpa campur tangan pemerintah, tanpa keuntungan finansial, dan bukan suatu aktivitas ilegal. Sama halnya dengan organisasi pada umumnya, organisasi non pemerintah memiliki struktur kepengurusan, visi-misi, tujuan, program, dan juga sasaran. Organisasi *Non-Governmental* sebagai organisasi yang tidak terikat oleh pemerintah lebih memiliki kebebasan dalam *me-manage* organisasinya.

Manajemen Kinerja Pada NGO

Sebagaimana pengertian manajemen *to manage* memiliki arti mengelola, mengurus, atau mengatur. Amri Syaiful, 2022 dalam buku pengantar manajemen mendefinisikan bahwa manajemen adalah keterampilan dalam mengatur tenaga kerja dan kegiatan lainnya guna mengawasi kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan pengawasan dengan efisien dan efektif demi mencapai tujuan yang ditetapkan. Sedangkan kinerja menurut Moeheriono (2012:95) menyebutkan bahwa kinerja adalah cerminan dari sejauh mana tujuan

dan visi organisasi diwujudkan melalui perencanaan strategis. Manajemen sebagai aktivitas mengatur dan mengelola merupakan teknik atau kerangka yang digunakan untuk mencapai kinerja, kinerja yang baik tentunya dihasilkan dari proses manajemen yang baik dan tepat. Nugroho (2001) mendefinisikan bahwa NGO adalah entitas atau kelompok yang secara aktif berperan dalam usaha untuk meningkatkan pemberdayaan dan memajukan pembangunan, terutama di kalangan masyarakat yang berada di tingkat sosial yang lebih rendah. Organisasi ini berdiri sendiri dan tidak terikat oleh pemerintah, organisasi ini bergerak diberbagai bidang yang didirikan oleh perorangan ataupun kelompok secara sukarela tanpa tujuan mencari keuntungan. Manajemen kinerja organisasi konsep yang biasa digunakan dalam penilaian kinerja salah satunya konsep *Balance Scorecard* (BSc) dari Edward J. Blocker, Kung A Chen & Thomas W. Lin (dalam Ita Mariza, 2003) “*balanced scorecard is an accounting report that include the firm critical success factors in four area bellows*”.

- a. *Customer Satisfaction*
- b. *Internal Business Process*
- c. *Financial Performance*
- d. *Innovation and Learning*

Penilaian kinerja itu berasal dari empat faktor yakni Pengguna layanan/Masyarakat Terlibat, Proses Internal Organisasi, Kinerja Keuangan, Pertumbuhan dan Pembelajaran.

Keempat penilaian ini merupakan dasar-dasar yang dapat dijadikan acuan bahwa sebuah organisasi tersebut memiliki kinerja yang baik. Pertama Pengguna layanan/Masyarakat Terlibat pada bagian ini maka bagaimana sebuah NGO menentukan siapa sasaran atau apa bidang yang menjadi fokus NGO dan bagaimana menciptakan nilai bagi para masyarakat yang menjadi sasaran.

Selanjutnya proses internal organisasi pada bagian ini sebuah organisasi perlu menentukan bagaimana organisasi tersebut akan dijalankan dan bagaimana organisasi tersebut terus dapat berjalan dan bergerak dibidang yang ditentukan. Penilaian kinerja selanjutnya ialah Anggaran/Keuangan pada bagian ini maka aspek keuangan dan anggaran yang perlu dicapai harus selalu mempunyai target, sebagai NGO maka sebuah organisasi perlu mempunyai strategi khusus dalam mengelola dana dan juga dapat menggunakan strategi fundraising yang baik untuk menjalankan program yang ingin dicapainya. Selanjutnya adalah pertumbuhan dan pembelajaran pada bagian ini maka bagaimana sebuah organisasi mampu untuk terus bertumbuh dan berubah dalam memenuhi tuntutan-tuntutan yang ada.

Untuk mencapai kinerja yang baik melalui penilaian kinerja berdasarkan konsep BSc tersebut, maka perlu adanya manajemen kinerja yang baik pula. Ada beberapa aspek krusial yang sangat dibutuhkan suatu organisasi agar organisasi tersebut dapat menjalankan tujuannya menurut Armstrong (dalam Teni Listiani, 2011). Pertama, *Personal Factors* ialah faktor yang berkaitan dengan individu dalam organisasi meliputi aspek keterampilan, motivasi, sikap dan etika kerja, kepribadian. Kedua, *Leadership Factors* yakni faktor kepemimpinan yang diterapkan dalam NGO tersebut, seorang pemimpin atau leader merupakan faktor penggerak dari keseluruhan faktor yang ada maka ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam menjadi seorang pemimpin mulai dari gaya kepemimpinan, kemampuan komunikasi yang baik antara pemimpin dan juga para pengurus maka pemimpin dapat menginspirasi dan memotivasi para rekan-rekannya, kemampuan menginspirasi dan memotivasi, etika dan moral

kepemimpinan dimana seorang pemimpin harus berperilaku etis dan juga menjunjung tinggi nilai moral kepada setiap pengurus, strategi manajemen konflik untuk menangani berbagai konflik yang terjadi, kemampuan dalam pengambilan keputusan, kemampuan dalam mengembangkan dan memelihara hubungan.

Ketiga, *Team Factors* biasanya faktor tim ini merujuk pada aspek kinerja, Kerjasama, dan efektivitas tim kerja yang mana di dalamnya meliputi tujuan bersama, peran dan tanggung jawab, keragaman anggota tim, kepemimpinan tim, dukungan organisasi, motivasi anggota tim, kepercayaan hubungan hingga komunikasi yang efektif dalam tim. Keempat, *System Factor* pada sistem faktor ini merupakan implementasi dari bagaimana menyusun kerangka kerja yang baik hal ini juga merupakan bagian dalam proses manajemen kinerja organisasi seperti bagaimana struktur organisasi yang akan dibentuk, visi dan misi tim, kebijakan dan prosedur yang digunakan dalam menjalankan organisasi, klasifikasi budaya organisasi yang menyangkut penanaman norma, nilai dan norma sosial yang akan memainkan peran penting dalam bagaimana orang berinteraksi dalam organisasi tersebut, sumber daya manusia dari orang-orang yang tergabung dalam tim dalam teknologi yang diterapkan tim untuk memengaruhi produktivitas tim serta stakeholder sebagai pihak yang memiliki kepentingan dapat memengaruhi kinerja organisasi.

Kelima faktor terakhir *Contextual/Situational Factors* sebagai faktor eksternal yang memengaruhi manajemen kinerja mulai dari keadaan ekonomi negara regulasi dan kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, globalisasi, demografi penduduk, bencana alam, iklim politik, opini publik dan media.

Berbeda dengan *Governmental Organization* yang seperti organisasi pelayanan publik yang berada dibawah naungan pemerintah *Non-Governmental Organization* atau yang dikenal sebagai organisasi non pemerintahan merupakan organisasi yang berdiri sendiri dan tidak terikat oleh pemerintah, organisasi ini bergerak diberbagai bidang yang didirikan oleh perorangan ataupun kelompok secara sukarela tanpa tujuan mencari laba atau keuntungan. Menurut UU No.17 Tahun 2013, Pasal 1 Ayat 1 NGO merupakan organisasi yang dibentuk atas dasar kesamaan aspirasi, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan kehendak. Maka NGO perlu merelevansikan manajemen kinerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasinya. Sebagai organisasi yang berdiri sendiri biasanya NGO memiliki manajemen kinerja yang khusus dan berbeda dengan *Governmental Organization* yang kegiatan dan lingkungan yang dibentuk dan tidak bebas. Biasanya manajemen kinerja yang telah dijabarkan sebelumnya dapat di fleksibelkan dengan kebutuhan dan keadaan orang-orang yang tergabung di dalamnya.

NGO biasanya terdiri dari para founders dan orang-orang yang terikat didalamnya bekerja secara sukarela tanpa maksud mendapatkan pembayaran/gaji. Maka biasanya NGO tidak menerapkan gaya kepemimpinan yang otoriter tetapi menggunakan kepemimpinan yang demokratis, transformasional (kepemimpinan memotivasi para anggota dengan visi yang kuat), kepemimpinan servant (pemimpin yang fokus pada pelayanan kebutuhan anggota), kepemimpinan situasional (gaya kepemimpinan berdasarkan situasi dan kebutuhan tim). NGO juga biasanya banyak menerapkan budaya kekeluargaan dalam menjalankan organisasinya, sehingga dalam mengimplementasikan manajemen kinerja bagi NGO perlu mengadopsi aspek kekeluargaan dalam setiap faktor dan menggabungkannya untuk mengharmonisasikan kedua unsur berjalan berdampingan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Tangerang Selatan, Banten dengan subjek penelitian yaitu Yayasan Abhipraya Insan Cendekia Indonesia (YAICI). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana manajemen kinerja di dalam YAICI, khususnya sebagai organisasi yang bergerak di bidang sosial serta dalam kualitas pelayanannya kepada masyarakat dan juga bagaimana implikasi pelayanannya di masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah, mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi web digital, studi literatur, dan juga *purposive sampling*, yaitu informasi yang dipilih melalui pertimbangan-pertimbangan tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer diperoleh langsung dari seorang informan yang bekerja di YAICI. Setelah melakukan wawancara maka didapatkan data dan juga hipotesis terkait dengan topik penelitian. Teknik analisis data dilakukan dengan cara analisis naratif dan selanjutnya penarikan kesimpulan. Pelaksanaan penelitian diawali dengan melakukan pengajuan permohonan penelitian lalu berlanjut pada penerimaan dari subjek yang diteliti. Selanjutnya secara kesepakatan bersama menentukan tempat dan juga waktu yang sesuai. Komunikasi antara berbagai pihak, khususnya subjek penelitian dan narasumber menjadi faktor utama yang harus diperhatikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Yayasan Abhipraya Insan Cendekia Indonesia atau YAICI, didirikan pada 28 Juli 2017 dengan harapan besar untuk membentuk generasi cerdas dan berbudi luhur di Indonesia, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada visi terwujudnya Generasi Indonesia Emas 2045.

YAICI merupakan sebuah lembaga mandiri yang lahir dari keprihatinan terhadap pendidikan, kesehatan, dan lingkungan di Indonesia. Fokus utamanya adalah mendukung upaya pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan menyelenggarakan pembelajaran, memberikan pendampingan, menyediakan pelatihan, dan membagikan pengetahuan kepada masyarakat melalui metode kreatif dan inovatif. Seiring berjalannya waktu, YAICI menjalin kemitraan dengan perusahaan-perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial kepada masyarakat, melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dengan sumber daya manusia berkualitas dan jaringan yang luas, YAICI dapat berperan aktif dalam mewujudkan masyarakat Indonesia yang unggul tanpa menghilangkan nilai-nilai otentik yang menjadi inti misi yayasan ini.

Manajemen kinerja anggota dan staf di YAICI sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen yang dilakukan oleh pimpinan YAICI sangatlah bagus, hal tersebut dibuktikan dengan beberapa temuan kami yaitu dalam organisasi YAICI, prinsip yang dipatuhi adalah musyawarah untuk mencapai kesepakatan, di mana setiap usulan atau gagasan tidak hanya dibahas oleh para pimpinan, tetapi juga melibatkan partisipasi seluruh anggota. Dalam konteks ini, semua gagasan yang diajukan diberi ruang untuk dibahas secara terbuka, dengan tujuan menemukan solusi melalui musyawarah dalam menghadapi setiap masalah atau pengambilan keputusan.

Pendekatan yang diambil adalah mencari titik tengah yang menggabungkan berbagai sudut pandang, sehingga keputusan yang diambil mencerminkan persetujuan bersama dari seluruh anggota organisasi.

Dalam penanganan konflik yang timbul akibat perbedaan pendapat atau masalah internal, pimpinan YAICI mengadopsi pendekatan personal. Anggota yang merasa tidak setuju atau ingin menyampaikan perasaan mereka setelah keputusan diambil diberikan kesempatan untuk mengekspresikan diri melalui surat curahan perasaan yang dimasukkan ke dalam kotak kecil. Isi surat tersebut hanya dapat diakses oleh pimpinan, setelah itu pimpinan akan mengambil pendekatan pribadi dengan menjelaskan secara perlahan agar anggota tersebut dapat menerima keputusan tersebut secara bertahap dan lebih mudah. Pendekatan ini memberi ruang bagi anggota untuk mengungkapkan perasaan mereka dengan cara yang aman dan terbuka, sambil tetap menjaga hubungan interpersonal dalam organisasi.

YAICI mengadopsi metode pembelajaran ala Montessori, dimana setiap anggota dianggap memiliki potensi kepemimpinan dalam dirinya sendiri. Dalam konteks ini, anggota diberi kebebasan untuk mengekspresikan minat dan bakat mereka melalui tugas-tugas sehari-hari. Selain itu, peran pimpinan di YAICI tidak hanya terbatas pada memberikan arahan, tetapi juga berperan sebagai fasilitator bagi anggota-anggotanya. Mereka diberi kesempatan untuk memberikan bimbingan dan dukungan kepada anggota dalam pengembangan kepemimpinan di bidang spesifik masing-masing. Pendekatan ini menciptakan lingkungan dimana setiap individu dihargai dan didorong untuk tumbuh menjadi pemimpin yang mandiri dan berkualitas.

Dengan manajemen YAICI, pimpinan memberi kebebasan kepada rekan-rekan untuk menyuarakan pendapat, berkreasi, memberikan ide, dan aktif terlibat dalam sistem dan proses yang telah dibuat bersama. Pendekatan ini dianggap berhasil karena pimpinan dapat mengamati secara langsung dan mengukur kualitasnya, serta memahami motivasi mereka. Pimpinan tidak menyalahkan jika ada penurunan motivasi di kalangan rekan-rekan, karena setiap orang, termasuk pemimpin, adalah manusia biasa yang kadang merasa lelah, terutama dalam mendukung keberlangsungan YAICI. Pendekatan manajemen YAICI mengutamakan pendekatan yang manusiawi dengan penggunaan bahasa yang sederhana dan penuh penghargaan terhadap martabat manusia.

Dengan menerapkan manajemen kinerja yang sangat efektif, YAICI telah membuktikan kemampuannya dalam mencapai hasil yang sangat memuaskan. Keberhasilan ini nyata terlihat melalui pelaksanaan program-program unggul yang mereka jalankan. Program-program ini tidak hanya berhasil secara efektif, tetapi juga berhasil mencapai cakupan yang sangat luas, memungkinkan banyak orang untuk mendapatkan manfaat darinya. Keberhasilan ini tercermin dalam dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat yang dilayani oleh YAICI, menunjukkan komitmen dan dedikasi yang luar biasa dalam membawa perubahan positif dalam kehidupan banyak orang. Salah satu contohnya adalah suksesnya program kampanye kasus kental manis yang mereka lakukan telah menyadarkan banyak masyarakat di seluruh Indonesia. Pendekatan ini melibatkan kegiatan pretest, analisis sudut pandang, sosialisasi, dan melibatkan kader-kader afiliasi yayasan. Indikator keberhasilan ditentukan oleh sejauh mana masyarakat dapat mengingat dan menerapkan pelajaran yang diberikan, bahkan hingga jangka waktu yang cukup lama setelah kegiatan dilakukan. Kesuksesan diukur melalui dampak yang berkelanjutan,

seperti kasus bidang yang terus memasukkan materi edukasi kental manis dalam praktiknya, menunjukkan bahwa pendekatan mereka efektif dan berdampak jangka panjang.

Jika dikaitkan dengan penilaian manajemen kinerja menggunakan konsep *Balanced Scorecard/BSc* maka dari segi Customer Satisfaction pengguna layanan atau masyarakat terlibat program pada poin ini YAICI berhasil melakukan kampanye kasus kental manis yang mereka lakukan telah menyadarkan banyak masyarakat di seluruh Indonesia. Pendekatan ini melibatkan kegiatan pretest, analisis sudut pandang, sosialisasi, dan melibatkan kader-kader afiliasi yayasan. Indikator keberhasilan ditentukan oleh sejauh mana masyarakat dapat mengingat dan menerapkan pelajaran yang diberikan.

Internal Business Process/Proses Internal Organisasi maka YAICI membuktikannya dengan jumlah anggota yang tidak cukup banyak YAICI tetap mampu menjalankan dan menyukseskan programnya sampai saat ini. YAICI mampu menentukan sistem apa yang dibutuhkan dalam organisasi tersebut yang mana dengan jumlah anggota yang tidak banyak YAICI menggunakan prinsip kekeluargaan dan musyawarah antaranggota. Menerapkan kepemimpinan yang menjunjung demokrasi, penanganan konflik yang timbul akibat perbedaan pendapat atau masalah internal pimpinan YAICI mengadopsi pendekatan personal. Pendekatan ini memberi ruang bagi anggota untuk mengungkapkan perasaan mereka dengan cara yang aman dan terbuka, sambil tetap menjaga hubungan interpersonal dalam organisasi.

Financial Performance/Kinerja Keuangan Bagian ini dibuktikan dengan program-program YAICI yang terus berjalan hingga saat ini. YAICI menerapkan sistem laporan keuangan terbuka dengan para anggotanya, dana yang diperoleh ialah dana dari para anggota dan juga beberapa donatur yang bekerja sama dengan YAICI.

Learning and Growth. Pertumbuhan dan Pembelajaran pada poin ini ditemukan bahwasanya Yayasan Abhipraya Insan Cendekia Indonesia sebagai yayasan yang awalnya fokus terhadap isu dan permasalahan kesehatan dengan kasus kental manis lalu mampu meluaskan programnya ke bidang pendidikan dan juga lingkungan. Mereka mampu mengadopsi program pertama untuk menjadi tumpuan ke bidang lain, dari adanya kasus kental manis yang mengancam kesehatan warga di beberapa wilayah, YAICI melanjutkan fokusnya ke bidang edukasi dan pendidikan hingga pada program lingkungan yang mana YAICI sebagai organisasi mampu berkembang menyesuaikan perkembangan dan kebutuhan masyarakat saat ini. Dalam hal pembelajaran YAICI juga menerapkan metode pembelajaran ala Montessori kepada setiap anggotanya, yang mana setiap anggota dianggap memiliki potensi kepemimpinan dalam dirinya sendiri. Dengan begitu YAICI dapat tumbuh dan belajar sesuai dengan klasifikasi kebutuhan organisasinya sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam penelitian ini, kami melakukan analisis mendalam terhadap Manajemen Kinerja Yayasan Abhipraya Insan Cendekia Indonesia (YAICI) Tangerang Selatan serta mengidentifikasi Implikasi yang ditimbulkan terhadap Kualitas Pelayanannya. Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Yayasan Abhipraya Insan Cendekia Indonesia (YAICI) Tangerang Selatan menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap pencapaian tujuan dan visi misinya.

Pengelolaan kinerja yayasan ini telah mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia, hingga implementasi program-program yang berfokus pada pendidikan, kesehatan, dan lingkungan di Indonesia.

2. Implikasi dari manajemen kinerja YAICI terhadap kualitas pelayanannya sangat signifikan. Dengan memiliki proses manajemen yang baik, yayasan mampu menyelenggarakan program pendidikan, kesehatan, lingkungan, dan pelayanan dengan lebih terarah dan profesional. Anggota dan staf yang terlatih dengan baik, memiliki dedikasi yang luar biasa, dan berkomitmen tinggi berkontribusi terhadap perubahan positif kehidupan orang banyak. Hal ini pada gilirannya, memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat yang dilayani oleh YAICI.
3. YAICI mengadopsi metode pembelajaran ala Montessori (dikembangkan oleh dokter dan pendidik Italia, Maria Montessori) dimana setiap anggota dan staf diberi kebebasan untuk mengekspresikan minat dan bakat mereka. Selain itu, peran pimpinan di YAICI tidak hanya terbatas pada memberikan arahan, tetapi juga berperan sebagai fasilitator, dimana setiap individu dihargai dan didorong untuk tumbuh menjadi pemimpin yang mandiri dan berkualitas. Dengan menerapkan manajemen kinerja tersebut, YAICI telah membuktikan keberhasilan nyata melalui pelaksanaan program-program unggul mereka yang memungkinkan banyak orang untuk mendapatkan manfaat dari program-program yang dijalankan.

Saran

1. Perlu adanya inovasi pada visi dan misi yayasan guna mendukung pelaksanaan inovasi-inovasi layanan lain selain berfokus pada pendidikan, kesehatan, dan lingkungan terkait manajemen kinerja Yayasan Abhipraya Insan Cendekia Indonesia (YAICI) Tangerang Selatan serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan.
2. Penekanan pada pengembangan keterampilan manajerial, penerapan metode evaluasi kinerja yang lebih terstruktur, dan peningkatan komunikasi internal dalam YAICI dapat menjadi langkah-langkah konkret menuju peningkatan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan yayasan.
3. Perlu mempertimbangkan untuk mengimplementasikan program pengembangan anggota dan staf yang lebih terstruktur, termasuk pelatihan dan pengembangan keterampilan. Hal ini dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di yayasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, S., Fariantin, E., Nursanty, I. A., Syakbani, B., Endrawati, B. F., Viana, P. A., ... & Ramadhani, I. (2022). Pengantar Ilmu Manajemen. Seval Literindo Kreasi.
- Mariza, I. (2003). Pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard*. *The Winners*, 4(2), 127-137.
- Azizah, S. N. (2021). Manajemen Kinerja. Penerbit NEM.
- Fauzi, A. (2020). Manajemen kinerja. Airlangga university press.

- Listiani, T. (2011). Manajemen kinerja, kinerja organisasi serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan organisasi sektor publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 8(3), 06-06.
- Parasasri, Ratu Riyaning Arum & Nurhaeni, Ismi Dwi Astuti. (2021). Manajemen Bencana Responsif Gender: Kajian Inovasi Layanan Organisasi pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surakarta. 1(1), 62-81.

