DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL LUAR

SAMPUL DALAM..... i

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI..... ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI..... iii

HALAMAN MOTTO..... iv

HALAMAN PERSEMBAHAN..... v

ABSTRAK..... vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR..... xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah..... 8

C. Tujuan Penelitian..... 9

D. Kegunaan Penelitian..... 9

E. Definisi Konseptual..... 10

F. Metode Penelitian..... 13

G. Sistematika Pembahasan..... 21

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Layanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pendidikan……23

a. Kinerja Pegawai…… 23

1. Pengertian Kinerja dan Kinerja Pegawai 23

2. Penilaian Kinerja 25

3. Tujuan Penilaian Kinerja 29

4. Kinerja Yang Efektif..... 31

b. Layanan Pendidikan 32

1. Pengertian Layanan Pendidikan…….. 32

2. Karakteristik Jasa Pendidikan …….. 34

3. Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan…… 36

4. Bentuk dan Fungsi Layanan Jasa Pendidikan……..37

c. Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Layanan Pendidikan... 47

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja…….50

BAB III LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 54

1. Sejarah Yayasan Penolong Pembina Anak Yatim dan Fakir Miskin Al-Amal Surabaya 54

2. Visi dan Misi Yayasan PPAY Al-Amal..... 56

3. Tujuan Yayasan PPAY Al-Amal..... 56

4. Struktur Organisasi Yayasan PPAY Al-Amal..... 57

5. Keadaan Pegawai..... 59

6. Keadaan Siswa..... 59

7. Sarana dan Prasarana Yayasan PPAY Al-Amal..... 60

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penyajian Data 62

C. Analisis Data…….82

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 101

B. Saran 105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id