



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (performance) merupakan tingkat pencapaian hasil atau the degrees of accomplishment.

Islam adalah agama yang penuh dengan aturan bagi pemeluknya. Aturan itu ada dalam bentuk hubungan langsung dengan Allah SWT (Habluminallah) dan hubungan sesama dengan manusia (Habluminannas). Hubungan sesama manusia terdiri dari berbagai lapangan. manusia dalam memenuhi kebutuhannya dan dalam rangka mencari rezeki atau karunia Allah, ia harus bekerja dan berusaha sebagaimana yang terdapat dalam Al-Qur'an Surat Al-Jumu'ah ayat 10 yang artinya sebagai berikut:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Alim Riau

“Apabila shalat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung”<sup>1</sup>

Dalam kehidupan sehari-hari sebagai umat Islam selain diperintahkan untuk beribadah. Allah memerintahkan untuk bekerja (berusaha). Bekerja merupakan melakukan suatu kegiatan demi mencapai tujuan, selain mencari rezeki namun juga cita-cita. Dalam bekerja diwajibkan memilih pekerjaan yang baik dan halal, karena tidak semua pekerjaan itu diridhai Allah SWT.<sup>2</sup> Di dalam Al-Qur’an dan Hadis sudah jelas tentang pekerjaan yang baik dan bagaimana kita memperoleh rezeki dengan cara yang diridhai Allah SWT. Hal ini sangat penting sekali dibahas, karena semua orang dunia ini pasti membutuhkan makanan, sandang maupun papan. Disini pasti manusia berlomba-lomba atau memenuhi kebutuhannya tersebut dengan bekerja untuk mendapatkan yang diinginkan sehingga kita juga harus tahu, bahwa semua yang kita dapatkan semuanya dari Allah SWT dan itu semua hanya titipan Allah SWT semata. Sebagai umatnya diwajibkan mengembangkannya dengan baik dan hati-hati. Untuk itu diperlukannya etos kerja dalam setiap kinerja pribadi muslim demi kelangsungan umat sehari-hari.<sup>3</sup>

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur,

<sup>1</sup> Depag, RI. *Al-Qur’an Terjemahan Tajwid*, Bandung : PT.Sigma Examedia Arkanleema, 2002 h.554

<sup>2</sup> Wagino Asnan Syafi’i, *Menabur Mutiara Hikmah*, Jakarta: Mizan, 2003, h. 41

<sup>3</sup> *Ibid*, h.43

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.

Seorang pegawai dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan ogah-ogahan. Semangat kerja bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai kantor selain memiliki semangat kerja yang tinggi dituntut pula untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Berkaitan dengan semangat kerja ini Alex Nitisemito berpendapat bahwa: “Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.”<sup>4</sup>

Dengan demikian jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan

<sup>4</sup> Alex Nitisemito S, *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1991, h.160

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya<sup>5</sup>. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, sedangkan semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kinerja sendiri adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. kinerja didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil serta merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan. Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.<sup>6</sup>

“Menurut L.Toruan penyebab lain rendahnya kinerja pegawai negeri sipil di Indonesia adalah panjangnya sistem birokrasi dalam organisasi kepegawaian negeri. Sistem birokrasi yang seperti menyebabkan tidak efektifnya kerja PNS. Birokrasi PNS yang mengenal 9 golongan menimbulkan jika ada satu perintah harus melalui jenjang yang sangat panjang untuk sampai kepada pelaksananya. Menpan dan Reformasi Birokrasi berencana memangkas birokrasi ini dengan cara mengurangi jumlah golongan yang ada. Posisi staf yang selama ini diduduki oleh 2 juta PNS akan dididik untuk menjadi seorang manajer atau setingkat di atas staf. Jumlah staf yang sedemikian banyaknya telah membuat PNS banyak menganggur. Hal ini terjadi karena staf tidak memiliki kelulasaan untuk memutuskan atau untuk mengambil satu kebijakan maupun program kerja. Menpan dan Reformasi Birokrasi

<sup>5</sup> Parasuman, Zeithami dan Berry, *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, Journal of Marketing vol 52, 1988, h.240

<sup>6</sup> Tjandra, W. Riawan, dkk, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan, 2005, h.38

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan terus melakukan sejumlah perbaikan agar lebih efektif dan kinerja PNS dapat ditingkatkan”<sup>7</sup>.

Dalam perusahaan publik maupun instansi pemerintah, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan ini maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan (*consumer*). Kepuasan *consumer* sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja. Menurut Prabu Mangkuegara kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategi organisasi.<sup>8</sup>

Salah satu hal yang perlu diperbaharui dalam rangka meningkatkan pelayanan adalah kinerja dari pegawai. Sebagaimana dikatakan dalam ilmu manajemen bahwa dari 6 (enam) unsur manajemen yang dikenal dengan istilah 6M (*Man, Money, Matherial, Method, Market, Machine*), maka unsur yang paling utama adalah *Man* (tenaga kerja). Artinya, kelima unsur yang lain tidak akan menghasilkan apa-apa tanpa didukung oleh sumber daya

<sup>7</sup> L.Toruan, Benny APB. *Hubungan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Studi Pada Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Utara)*. Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Negara. Medan, FISIP. Universitas Sumatera Utara. 2014., h.2

<sup>8</sup> Anwar Prabu Mangkuegara, *Evaluasi Kinerja SDM*. Edisi Kedua. Bandung: Refika Aditama, 2006, h.40

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan, apakah perusahaan swasta maupun perusahaan milik pemerintah (instansi pemerintah), maka yang yang sangat penting diperbaharui adalah kualitas sumber daya manusianya. Sehingga tidak berlebihan jika dikatakan bahwa manusia merupakan asset (modal) perusahaan yang perlu untuk terus dijaga dan ditingkatkan kualitasny.

Motivasi dari pegawai yang notabene adalah aparatur kecamatan, dimana pegawai di Kecamatan Panakukkang dituntut harus melaksanakan tugas yang menjadi kewajibannya, diperlukan semangat dan motivasi kerja pegawai yang kuat dan tinggi dalam rangka demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.<sup>9</sup>

Dengan motivasi kerja yang tinggi akan dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur, serta meningkatkan kebersamaan. Untuk dapat melaksanakan tugas – tugas secara efektif maka tugas – tugas atau pekerjaan di dalam suatu organisasi harus bekerja menurut aturan atau ukuran yang ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti, dan menghargai hak dan kewajiban masing – masing dalam keseluruhan proses kerja operasional . Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku

<sup>9</sup> Malayu Hasibuan, S.P, *Organisasi dan Motivasi*, (Dasar Peningkatan Produktivitas).Jakarta: Bumi Aksara. 2008, h.76

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan. Perlu diketahui bahwa lingkungan sangat berpengaruh terhadap motivasi seseorang untuk bereaksi.

Birokrasi memiliki tujuan memberikan layanan kepada masyarakat. Sebuah birokrasi akan berhasil atau tidaknya dalam memberikan layanan memiliki banyak faktor di antaranya faktor budaya, faktor individu serta faktor organisasi dan manajemen. Karenanya, dalam konteks teori organisasi, maka setiap organisasi, tidak terkecuali organisasi publik seperti birokrasi, peran pegawai sebagai aparat birokrasi sangatlah vital.

Pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri

Sejalan dengan itu penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal1 ayat 2 UU No.25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan public (Peraturan Menteri

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Kepuasan layanan pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya.<sup>10</sup> Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan mencerminkan perasaan seseorang yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Peran sumber daya apartur pemerintah akan berakibat pada kinerja institusi pemerintah. Banyaknya persoalan kinerja yang menjadi sumber

<sup>10</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 2001, h.192

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketidakpercayaan masyarakat yang memiliki urusan dengan birokrasi. Banyaknya keluhan yang didapat dari pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah suatu proses keterlambatan administrasi dan kurang profesional, sehingga dalam praktek penyelenggaraan publik masyarakat sebagai pengguna jasa selalu menjadi korban.

Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada Guru yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani Guru.

Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir dalam bekerja memiliki kualitas kerja yang baik dan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir Memiliki semangat kerja yang tinggi dan selalu disiplin dalam bekerja.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai Dinas Pendidikan kabupaten Rokan Hilir mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Guru. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir. Dalam hal lain meingkatnya jumlah tenaga honorer yang bukan ahli dibidangnya tidak bisa memberikan pelayanan yang baik.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan kepada Guru , yaitu :

1. Pelayanan nya kurang ramah ketika berurusan
2. Proses Administrasi yang kurang jelas karena guru selalu diopor kesana-sini ketika berurusan
3. Pelayanan yang selalu bertele-tele ketika berurusan

Beberapa masalah tersebut, tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir dan pelayanan yang diberikan, sehingga akan menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan guru yang dilayani. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik meneliti dengan judul “ **Kontribusi Kinerja Islami dan Motivasi Kerja Islami Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir**”

## B. Penegasan Istilah

1. Kontribusi

Kontribusi berasal dari bahasa Inggris yaitu *contribute*, *contribution*, maknanya adalah keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Hal yang bersifat materi misalnya seorang individu memberikan pinjaman terhadap pihak lain demi kebaikan bersama. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan yaitu berupa perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian memberikan dampak

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik positif maupun negatif terhadap pihak lain. Sebagai contoh, seseorang melakukan kerja bakti di daerah rumahnya demi menciptakan suasana asri di daerah tempat ia tinggal sehingga memberikan dampak positif bagi penduduk maupun pendatang.<sup>11</sup>

Kontribusi yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah sesuatu yang dilakukan untuk membantu menghasilkan atau mencapai sesuatu bersama-sama dengan orang lain, atau untuk membantu membuat sesuatu yang sukses. Kontribusi berarti bahwa kita memberikan sesuatu yang bernilai bagi sesama.

## 2. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.<sup>12</sup> Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan.<sup>13</sup> Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan.

## 3. Motivasi

<sup>11</sup> Anne Ahira, *Pengertian Kontribusi*, Bandung: Kencana, 2012, h. 23

<sup>12</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan Ke 2*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2000, h.12

<sup>13</sup> *Ibid*, h.14

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Motivasi adalah motif atau motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau “*needs*” atau “*want*”. Kebutuhan adalah suatu potensi dalam diri manusia yang perlu ditanggapi atau direspons, tanggapan terhadap kebutuhan tersebut diwujudkan dalam bentuk tindakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut dan hasilnya adalah orang yang bersangkutan merasa atau menjadi puas. Menurut Soekidjo Notoatmodjo Apabila kebutuhan belum direspons maka akan selalu berpotensi untuk muncul kembali sama dengan terpenuhinya kebutuhan yang dimaksud.<sup>14</sup>, Menurut Liang Gie (dalam Sadly Samsudin) motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan tindakan tertentu.<sup>15</sup>. Menurut Guuzali Saydam motivasi merupakan semua kekuatan yang ada dalam diri seseorang yang memberi daya, memberi arah, dan memelihara tingkah laku.<sup>16</sup> Wahjosumidjo dalam bukunya Kepemimpinan dan Motivasi menyebutkan bahwa motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi di dalam diri seseorang. Adapun menurut, Malayu Hasibuan

<sup>14</sup> Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Cetakan Keempat Rineka Cipta, 2009. h.11

<sup>15</sup> Samsudin, Sadli. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia, 2005, h.281-282

<sup>16</sup> Saydam, Guuzali. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*, Jakarta: Kresna Prima Persada, 2005, h.325

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.<sup>17</sup> Motivasi Kerja yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah faktor pendorong dalam mempengaruhi perilaku seseorang.

#### 4. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.<sup>18</sup> Kualitas pelayanan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Pegawai guna memenuhi harapan Guru. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan

### C. Permasalahan

<sup>17</sup> Hasibuan, S.P. Malayu, *Op Cit*, h.92

<sup>18</sup> Kotler, Philip, *Marketing Management*, New Jersey: Praticile Hall Inc, 2003, h.22

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 1. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut

- a. Kontribusi kinerja islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir terhadap Kinerja.
- b. Kontribusi motivasi kerja islai terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan kabupaten rokan Hilir
- c. Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kantor di lingkungan Dinas Pendidikan Kepada guru-guru
- d. Bentuk pelayanan pegawai kantor Dinas Pendidikan Kabupaten rokan Hilir
- e. Motivasi kerja pegawai kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir

## 2. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya ruang lingkup permasalahan pada identifikasi masalah diatas maka penulis memfokus pada kontribusi kinerja islami dan motivasi kinerja islami pegawai terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas pendidikan Kabupaten Rokan Hilir.

## 3. Rumusan Masalah

- a. Apakah ada kontribusi kinerja islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir?
- b. Apakah ada kontribusi motivasi kerja islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir?

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Apakah ada kontribusi kinerja islami dan motivasi kerja islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan hilir?
- d. Seberapa besar kontribusi kinerja Islami dan motivasi kerja Islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir?

**D. Tujuan dan Kegunaan penelitian****1. Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui kontribusi kinerja islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir?
- b. Untuk mengetahui kontribusi motivasi kerja islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir?
- c. Untuk mengetahui kontribusi kinerja islami dan motivasi kerja islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan hilir?
- d. Untuk mengetahui kontribusi kinerja Islami dan motivasi kerja Islami terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hilir?

**2. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara Teoritis

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan yang sangat berharga pada instansi atau birokrasi pemerintahan dalam hal pelayanan.
  - 2) Penelitian ini membantu mengoreksi kekurangan-kekurangan terutama dalam hal kinerja pegawai dan pelayanan kepada guru-guru
- b. Secara Praktis
- 1) Dinas pendidikan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan.
  - 2) Guru-guru dijadikan bahan masukan untuk membantu perbaikan pelayanan