

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Konseptual

1. Pelayanan Prima

a. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan Prima atau *service excellence* dapat dipahami sebagai pelayanan yang baik atau pelayanan yang diberikan secara maksimal dan menjadi salah satu kunci keberhasilan dari sebuah lembaga atau perusahaan. Pada hakikatnya sebuah lembaga menyediakan jasa layanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara maksimal dan konsisten demi perkembangan perusahaan yang baik.

b. Konsep Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata (2003), ada enam konsep dalam pelayanan prima, diantaranya:

- 1) Attitude (Sikap)
- 2) Ability (Kemampuan)
- 3) Appearance (Penampilan)
- 4) Attention (Perhatian)
- 5) Action (Tindakan)
- 6) Accountability (Tanggung Jawab)

2. Konsep Haji dan Umrah

Haji merupakan ibadah yang wajib bagi seluruh umat muslim yang mampu dijalannya. Baik secara fisik maupun materi dengan berkunjung ke baitullah untuk melaksanakan ibadah dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan. Sedangkan umrah adalah melaksanakan ibadah dengan berkunjung ke Ka'bah dengan syarat dan ketentuan menurut syari'at, namun ibadah umrah ini hukumnya sunnah. Pelaksanaan haji dan umrah sesuai ketentuan yaitu pada bulan-bulan tertentu (pada bulan syawal, zulqoidah, dzulhijah).

Kementerian Agama sebagai penyelenggara haji dan umrah yang bertugas melaksanakan kebijakan teknis, penyusunan bahan, bimbingan serta pembinaan, menyusun rencana dan pelaporan serta mengelola sistem informasi haji dan umrah. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menjadi sebuah tugas dan tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasi oleh Kementerian Agama. Oleh karena itu, telah menjadi tanggung jawab Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji dan umrah secara aman dan tertib sesuai dengan ketentuan. Dan adapun konsep pelaksanaan kegiatan layanan haji dan umrah, diantaranya:

- a. Administrasi
- b. Bimbingan Manasik
- c. Transfortasi
- d. Akomodasi

- e. Konsumsi
- f. Kesehatan

B. Kajian Teoritis

1. Implementasi

a. Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan suatu pelaksanaan atau proses terlaksananya sebuah rencana atau program yang sudah disusun secara terperinci dan memastikan program tersebut tercapai sesuai rencana. Implementasi dapat diartikan sebagai penerapan atau pelaksanaan. Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu penerapan atau pelaksanaan. Artinya penerapan ini yaitu segala sesuatu yang sudah dirancang dengan baik kemudian dijalankan dengan sepenuhnya sesuai dengan rancangan yang sudah disusun. Implementasi bukan hanya aktivitas, akan tetapi sebuah kegiatan yang direncanakan dan dikerjakan dengan serius berpedoman pada norma spesifik untuk mencapai tujuan. Karenannya proses tidak berdiri sendiri melainkan dipengaruhi objek lain.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Wahab (1990:51), implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok pemerintah demi tercapainya tujuan yang sudah digariskan ada keputusan kebijakan.

Menurut Browne dan Wildavsky dikutip oleh Arinda Firdianti (2018:19) implementasi merupakan perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan. Susilo (2007:174) menyatakan bahwa implementasi

merupakan suatu penerapan ide atau gagasan, konsep, kebijakan dalam tindakan secara praktis sehingga dapat memberikan pengaruh, baik perubahan pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap.

Pada intinya implementasi merupakan kegiatan dalam menyalurkan kebijakan. Yang dilakukan oleh para implementer kepada target dengan tujuan untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Yang diharapkan keluaran kebijakan dapat dimanfaatkan dan diterima oleh penerima sasaran dengan baik, sehingga dalam waktu panjang akan mampu mewujudkan hasil kebijakan (Dalam Purwanto dan Sulistyastuti, 2015:17).

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus yaitu cara melayani, usaha dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan mendapatkan imbalan, kemudahan yang yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang atau jasa. Melayani merupakan tugas seorang pelayan, yang mana membantu mempersiapkan kebutuhan yang diperlukan seseorang. (Dalam Rewansyah, 2011:52)

Pelayanan pada umumnya tidak dapat dilihat dan di raba, namun pada hakikatnya pelayanan hanya bisa dirasakan oleh penggunannya dengan pengalaman secara langsung. Lembaga perusahaan menjadikan pelayanan sebagai suatu keberhasilan dari kinerja yang dilakukan. Menurut Philip Kotler, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bermanfaat dan diberikan oleh satu atau beberapa pihak dengan tujuan dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya tidak mengakibatkan kepemilikan apapun kepada penerimanya. (Dalam Rangkuti, 2017:65)

Menurut A.S Moenir, Pelayanan yaitu proses dalam memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain yang langsung diterima dengan maksud agar masing-masing mendapatkan keuntungan sesuai dengan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan. Sedangkan Atep Adya Barata mengemukakan bahwa pelayanan yaitu segala usaha dengan penyediaan fasilitas untuk mewujudkan kepuasan pelanggan baik sebelum ataupun sesudah melakukan transaksi. (Dalam Rangkuti, 2017:65)

Menurut H.N. Casson yang dikutip oleh Freddy Rangkuti (2017:65) Pelayanan yaitu sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk membuat pelanggan senang dan memberikan keuntungan kepada mereka sesuai ketentuan perusahaan dengan tujuan untuk menjaga nama baik (*good will*) serta meningkatkan penjualan dan pendapatan. Pengertian pelayanan yang lebih terperinci yang dikemukakan oleh Gonros, pelayanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak kasat mata kaarena adanya interaksi antara karyawan dengan pelanggan atau hal lain yang sudah disediakan oleh sebuah lembaga pemberi pelayanan dengan maksud untuk memberikan solusi atas masalah pelanggan. (Dalam Rangkuti, 2017:65)

Konsep pelayanan mengandung berbagai arti, diantaranya bermacam-macam kegiatan, dan digunakan untuk berbagai bidang studi. Pelayanan mengandung dua arti yaitu sebagai jasa dan seni. Jasa disini dalam arti luas

meliputi komoditi yang di jual-belikan dipasar (layanan publik, tarif semurah mungkin dan dapat diprivatisasikan) atau tidak diperjual belikan (layanan *civil*, layanan *no price*). Pelayanan sebagai seni, yaitu pelayanan itu terbentuk sebagai usaha pemerintah untuk melayani sesuai dengan masyarakat atau keadaan lingkungan yang dilayani. Oleh karena itu harus berkualitas dalam memberikan layanan agar bisa membawa hal positif terhadap perusahaan (Dalam Rewansyah, 2011:53).

Pelayanan sering disebut jasa yaitu produk dalam organisasi disamping barang dan bersifat abstrak. Menurut Gasperz yang dikutip oleh Asmawi Rewansyah (2011: 79-80) beberapa ciri pelayanan sekaligus dapat membedakannya dari barang:

- 1) Pelayanan merupakan *out put variabel* dan tidak berbentuk.
- 2) Dalam pelayanan itu berhubungan langsung dengan pelanggan.
- 3) Dalam proses membuat pelayanan pelanggan berpartisipasi didalamnya.
- 4) Pada umumnya fasilitas pelayanan bersifat subjektif.
- 5) Keterampilan personal diberikan langsung kepada pelanggan.
- 6) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu sebagai pemberi pelayanan.

b. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata (2003: 26) mendefinisikan pelayanan prima paling sedikit ada tiga hal pokok, yaitu kepedulian terhadap pelanggan dengan adanya pendekatan kepada pelanggan, melayani atau pola layanan terbaik bagi pelanggan, dan tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan

menitikberatkan pada standar layanan tertentu. Pelayanan prima untuk organisasi maupun instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang baik terhadap masyarakat, dengan harapan adanya loyalitas dari mereka atau kepatuhannya sehingga mampu memberikan manfaat untuk bisa menyelesaikan misi dari sebuah organisasi atau instansi tersebut.

Menurut Freddy Rangkuti (2017:49), Pelayanan prima (*Excellent Service* atau *Customer Care*) merupakan pelayanan yang terbaik atau pelayanan yang maksimal, dan menjadi faktor yang sangat penting dan menjadi kunci untuk keberhasilan sebuah perusahaan. Titik tolak pelayanan prima yaitu pada upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik, yang bermaksud sebagai wujud kepedulian dari sebuah perusahaan kepada pelanggan.

Untuk mempertahankan perusahaan atau sebuah lembaga, perlu memelihara dan meningkatkan jumlah pelanggan. Memelihara dan mempertahankan pelanggan ataupun meningkatkan jumlah pelanggan merupakan pelayanan prima yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu dari sebuah perusahaan. Pelayanan prima yang baik menjadi sebuah kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh semua anggota perusahaan, baik berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan dan perlu adanya rasa percaya diri dari karyawan atau anggota perusahaan dalam melaksanakan tugas untuk menyesuaikan dan mempertahankan kepercayaan dari pelanggan. Pelayanan prima bukan sekedar memberikan

layanan saja, akan tetapi juga dapat memberikan atau memenuhi kebutuhan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Dalam Rangkuti, 2017:289-290).

Tidak hanya memenuhi kebutuhan dari masyarakat saja, tetapi pelayanan prima juga mampu menciptakan ide baru untuk meningkatkan dan memperbaharui kualitas pelayanan. Sehingga penerima layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Penerapan pelayanan prima dalam sebuah perusahaan sebagai usaha untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat penerima layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan perusahaan agar semakin meningkatkan (Dalam Rangkuti, 2017:46).

c. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan melayani dengan sepenuh hati. Dalam sektor publik pelayanan prima didasarkan pada pernyataan bahwa “pelayanan merupakan pemberdayaan”. Jika pelayanan pada bidang bisnis mengarah pada profit, pelayanan prima pada sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan layanan yang baik (Dalam Mukarom dan Laksana, 2018:149).

Freddy Rangkuti (2017:49) mengemukakan tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhannya, diantaranya:

- 1) Masyarakat menjadi pelanggan pelayanan publik

- 2) Mengembangkan dan membangun serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

Menurut Nashar (2020:22) tujuan pelayanan prima diantaranya sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi
- 2) Menimbulkan keputusan dari pelanggan agar segera membeli barang ataupun jasa yang ditawarkan
- 3) Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
- 4) Upaya dalam mempertahankan pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan
- 5) Mempertahankan pelanggan dengan selalu memperhatikan kebutuhan atau keinginan pelanggan
- 6) Mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan
- 7) Menghindari adanya tuntutan dari pelanggan yang tidak perlu untuk penjualan

Manfaat pelayanan prima menurut Freddy Rangkuti (2017:49) diantaranya:

- 1) Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat.
- 2) Sebagai acuan untuk mengembangkan penyusunan standar pelayanan.

3) Acuan dalam melayani masyarakat atau pelayanan pelanggan mengenai kenapa, dimana, siapa, kapan, dan bagaimana pelayanan harus dilakukan.

Manfaat dari pelayanan prima, yaitu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan lembaga atau perusahaan terhadap pelanggan dan menjadi acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Baik sebagai penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam aktivitas layanan akan memiliki acuan waktu, bentuk dan segala proses pelayanan yang dilakukan (Dalam Atmadjati, 2018:20).

d. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Perusahaan atau lembaga menyediakan pelayanan bagi pelanggan untuk memberikan kepuasan bagi mereka. Melayani dengan sepenuh hati dan mendengarkan kritik dan saran dari mereka demi perkembangan perusahaan. Menerapkan pelayanan prima akan membantu perusahaan menjadi lebih baik dan terus menjaga kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Keberhasilan yang dicapai dalam pelayanan salah satunya yaitu melalui konsep pelayanan. Keberhasilan dalam melaksanakan dan mengembangkan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan perusahaan dalam memilih konsep pendekatannya. (Dalam Rangkuti, 2017:47)

Konsep pelayanan prima berdasarkan konsep-konsep A6 (Barata, 2003:31) untuk mengembangkan pelayanan prima demi tercapainya

kepuasan pelanggan atau timbal balik yang baik. Enam faktor pelayanan prima, diantaranya:

1) Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan perilaku yang harus ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani pelanggan. Baik dari segi penampilan maupun sikap, berpenampilan sopan dan sesuai, berfikir positif dan sikap menghargai dan mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman yang ramah.

2) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan ini merupakan suatu pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk membantu program pelayanan prima, yang mencakup kemampuan bidang kerja yang ditekuni, melakukan komunikasi secara efektif, pemberian motivasi, dan mengembangkan seni berkomunikasi dengan publik (*public relation*) sebagai sarana dalam membangun hubungan intern dan ekstern perusahaan atau organisasi.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan yang dimaksudkan yaitu penampilan seseorang baik dilihat dari segi fisik maupun non fisik, yang mampu menumbuhkan kepercayaan diri dan kualitas kepercayaan dari pihak lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan bentuk kepedulian terhadap pelanggan. Baik yang berhubungan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dan menghargai sikap pelanggan, dan selalu memberikan perhatian penuh terhadap pelanggan.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan ini merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Seperti menuliskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan dan mewujudkan berbagai kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggungjawab sudah menjadi suatu kewajiban dari setiap tindakan yang dilakukan. Tanggungjawab adalah suatu sikap keberpihakan terhadap pelanggan sebagai wujud kepedulian dalam memberikan pelayanan dan menghindari ketidakpuasan dari pelanggan.

e. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Adapun prinsip pelayanan prima berdasarkan prinsip-prinsip yang berhubungan dengan sikap (*Attitude*) yang baik dan benar, memberikan perhatian (*Attention*) penuh, dan tindakan (*Action*) yang cepat dan tepat (Dalam Rangkuti, 2017:290).

Berdasarkan Konsep sikap (*Attitude*) Prinsip pelayanan prima, diantaranya:

- 1) Melayani pelanggan dengan berpenampilan rapih dan sopan.
- 2) Berpikir positif dalam melayani pelanggan.
- 3) Bersikap menghargai dalam melayani pelanggan.

Berdasarkan konsep perhatian (*Attention*) prinsip pelayanan prima, meliputi:

- 1) Memahami dan mendengarkan kebutuhan dari pelanggan.
- 2) Selalu memperhatikan dan menghargai sikap pelanggan.
- 3) Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan.

Prinsip pelayanan prima berdasarkan tindakan (*Action*), diantaranya:

- 1) Mencatat setiap keluhan dan pesan yang diinginkan pelanggan.
- 2) Melakukan pendataan dan pencatatan dari kebutuhan pelanggan.
- 3) Dapat menjelaskan dan menyimpulkan kebutuhan pelanggan.
- 4) Mewujudkan kebutuhan pelanggan.
- 5) Selalu mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

Selain itu, ada beberapa hal yang harus diperhatikan berhubungan dengan konsep pelayanan prima, diantaranya (Dalam Rangkuti, 2017:291):

- 1) Apabila dihubungkan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat maka selalu memberikan yang terbaik terhadap masyarakat.
- 2) Pelayanan didasarkan pada standar pelayanan yang maksimal.
- 3) Untuk lembaga yang sudah memiliki standar pelayanan maka pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar yang sudah dibuat.
- 4) Apabila pelayanan yang dilaksanakan telah memenuhi standar maka adanya terobosan baru terkait pelayanan prima yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.

f. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima

Menurut Kotler yang dikutip oleh Asmawi Rewansyah (2011:77-79) terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan prima, diantaranya:

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu mampu dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan atau pelanggan dengan baik dan benar. Dalam rumusan Lori D. Prete Brown dalam Wijono (1999:35) menurutnya dimensi ini sama dengan dimensi kompetensi teknikal. Yang mana dimensi kompetensi teknis ini berkaitan dengan bagaimana petugas layanan menjalankan standar pelayanan dan mampu mempertanggungjawabkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kurangnya kehandalan petugas layanan akan membuat penerima layanan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kepekaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Serta pemberian pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan yang efisien akan memaksimalkan dalam memberikan perhatian kepada penerima layanan atau masyarakat. Dan pelayanan yang tidak efektif harus segera diperbaiki demi meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan, wawasan dan pengetahuan pemberi layanan untuk memberikan jaminan dan keyakinan terhadap pengguna layanan.
- 4) *Emphaty* (kepedulian), yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan melalui pendekatan personal, memberikan perlindungan dan memahami

kebutuhan dari penerima layanan, mampu berhubungan dan berkomunikasi dengan baik. Dengan menanamkan kepercayaan, saling menghargai dan menghormati, menjaga rahasia, memberikan perhatian yang cukup mampu menjaga hubungan antar manusia dengan baik.

- 5) *Tangible* (bukti nyata), yaitu meliputi fasilitas sarana dan prasarana, penampilan dari para pegawai, serta perlengkapan yang membantu pelayanan. Kenyamanan dalam pelayanan juga penting karena mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

g. Standar Pelayanan

1) Kriteria Standar Pelayanan

Beberapa kriteria pelayanan yang harus dipertimbangkan dalam menyusun standar pelayanan, diantaranya sebagai berikut (Dalam Rangkuti, 2017:344-346):

- a) Kesederhanaan, tatacara dalam melaksanakan pelayanan harus bersifat terbuka, dapat dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan, fasilitas yang disediakan memadai dan dalam pelaksanaannya mudah dimengerti tidak berbelit-belit.
- b) Reliabilitas, diantaranya dalam mempertahankan kinerja harus konsisten, saling menjaga hubungan antara pelanggan dengan petugas diantara ketergantungan mereka dengan melalui keakuratan penghitungan keuangan, pencatatan data dilakukan dengan teliti dan tepat waktu.

- c) Tanggung jawab, diantaranya petugas melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditentukan, apabila ada sesuatu yang harus diberitahukan kepada pelanggan segera menghubunginya.
- d) Kecakapan atau kompetensi para petugas, menguasai keterampilan dan pengetahuan mengenai kebutuhan dari pelayanan menjadi kewajiban dari petugas pelayanan.
- e) Pendekatan terhadap pelanggan dan kemudahan dalam menghubungi pelanggan, petugas pelayanan memperhatikan fasilitas dan lokasi dalam pelayanan. Sehingga petugas pelayanan mudah dalam menghubungi pelanggan, baik melalui email, sms ataupun telepon.
- f) Keramahan, diantaranya perhatian, sabar, santun, dan berhubungan baik antara petugas layanan dengan pelanggan.
- g) Keterbukaan, informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dapat diketahui secara mudah dan cepat. Seperti persyaratan, tatacara dan lain sebagainya.
- h) Komunikasi antar petugas dengan pelanggan, petugas layanan dapat berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik dan benar. Sehingga pelanggan berhak memperoleh informasi dari petugas layanan dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- i) Kredibilitas, merupakan sikap saling percaya antara petugas pelayanan dengan penerima layanan. Menerapkan kejujuran

terhadap penerima layanan sehingga dapat memperoleh kepercayaan dari mereka dan menjaga kesetiaan pelanggan.

- j) Kepastian dan kejelasan, hal yang sangat penting dalam pelayanan agar penerima layanan percaya dan yakin terhadap layanan yang diberikan. Meliputi tatacara, rincian biaya, jenis, dan jadwal pelayanan.
 - k) Keamanan, usaha yang dilakukan petugas pelayanan untuk memastikan penerima layanan merasa aman dan menjauhkan mereka dari ragu, bahaya, dan risiko.
 - l) Petugas layanan memahami terhadap apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan dan berusaha mengerti harapan dari penerima layanan.
 - m) Efisien, membatasi persyaratan pelayanan pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan sasaran pelayanan. Keterpaduan anatar produk layanan dengan persyaratan diperhatikan.
 - n) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
 - o) Kesamaan hak, tidak adanya perbedaan atau tidak membedakan ras, suku, agama, status ekonomi dan lainnya.
 - p) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, pemberi layanan dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya.
- 2) Manfaat Standar Pelayanan

Menjaga konsistensi penyampaian pelayanan menjadi faktor penting dalam standar pelayanan. Karena adanya standar pelayanan dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dapat dilihat dari dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu serta biaya dalam menangani keluhan dari masyarakat dalam standar pelayanan ini, sehingga dapat dipahami apa yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan mampu mengetahui hak yang harus mereka dapatkan dan kewajiban yang harus dilakukan dalam mendapatkan pelayanan. Memberikan Jaminan kepada penerima layanan berupa pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

Standar pelayanan mampu meningkatkan transparansi dan kinerja yang dapat dipertanggung jawabkan dalam suatu pelayanan. Sehingga dapat membantu masyarakat sebagai penerima layanan dalam memberikan tuntutan atau kritikan mereka apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Dalam Rangkuti, 2017: 343-344).

3) Penerapan SOP (*Standar Operating Procedure*)

Dalam menerapkan standar operating prosedur sekurang-kurangnya, meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dibakukan bagi penerima dan pemberi layanan termasuk dalam menanggapi keluhan dari penerima layanan.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditentukan pada saat pengaduan permohonan hingga penyelesaian pelayanan termasuk menanggapi keluhan.

c) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan yang akan diterima, seperti pelayanan yang ramah dan cepat sesuai pihak yang berhak menerimanya.

d) Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan memadai.

e) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas layanan harus ditentukan dengan tepat berdasarkan keahlian dan pengetahuan, keterampilan, sikap yang diperlukan.

4) Pengukuran Kinerja Pelayanan

Penilaian kinerja sangat berguna Untuk menilai kualitas, kuantitas dan efisiensi pelayanan dari sebuah perusahaan, memotivasi para pelaksana, menyesuaikan anggaran, dan mendorong lagi pemerintah untuk lebih memperhatikan kebutuhan dalam pelayanan publik (Dalam Mukarom Dan Laksana, 2018:154).

5) Pengelolaan Pengaduan

Pemimpin penyelenggara pelayanan harus menyelesaikan laporan pengaduan dari penerima layanan terhadap ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan. Sebagai pimpinan penyelenggara layanan harus memperhatikan hal-hal seperti memprioritaskan penyelesaian pengaduan pelanggan, prosedur penyelesaian pengaduan penerima layanan, memantau dan mengevaluasi penyelesaian keluhan dari penerima layanan, penyampaian hasil penyelesaian pengaduan atau keluhan pelanggan kepada yang mengadukan serta mendokumentasikan penyelesaian keluhan tersebut (Rangkuti, 2017:347-348).

3. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

a. Pengertian Haji dan Umrah

Secara lughawi haji yaitu menyengaja, mengunjungi, menuju. Dalam bahasa arab haji mempunyai arti "*qashd*" yang artinya tujuan, maksud dan menyengaja. Menurut istilah haji merupakan mengunjungi ka'bah dengan sengaja yang dimaksudkan untuk beribadah kepada Allah SWT pada waktu yang telah ditentukan dengan syarat dan ketentuan yang sudah ditentukan. Dan haji merupakan rukun islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat muslim yang mampu baik secara fisik maupun materi (Lubis, 2019:4).

Makna haji menurut Ali Syariati yang dikutip oleh Khunaefi el-Ghony (2013:2) haji merupakan perubahan manusia menuju Allah. Ibadah haji merupakan sebuah demonstrasi simbolis dari gagasan

penciptaan Adam, dengan makna lain yaitu sebagai sebuah pertunjukan mengenai sejarah, penciptaan, ideologi islam, dan ummah yang mana Allah swt sebagai sutradaranya.

Haji menurut Fahrudin H.S yang dikutip oleh Tata Sukayat (2016:4) yaitu menyengaja berkunjung atau menziarahi baitullah dengan niatan untuk melaksanakan atau menunaikan ibadah haji yang merupakan rukun islam yang kelima untuk memenuhi perintah Allah SWT. Yang dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan. Mengerjakan ibadah yang terdiri dari tawaf, wukuf, sa'i dan ibadah lainnya, yang ibadah ini dilaksanakan semata-mata untuk mengharap ridho Allah dan memenuhi perintah-Nya.

Sedangkan umrah menurut etimologi, umrah berasal dari kata "*i'timar*" yang berarti ziarah. Maksudnya yaitu menziarahi ka'bah dan melaksanakan thawaf, kemudian sa'i atau lari-lari kecil dari bukit shafa ke marwah, dan tahalul atau mencukur rambut tanpa melaksanakan wukuf di padang arafah. Secara istilah umrah merupakan ibadah dengan berkunjung ke baitullah untuk melaksanakan ihram dari miqat, tawaf, sa'i dan bertahalul (mencukur) untuk mengharapkan ridho Allah SWT.

Melaksanakan haji dan umrah menjadi cita-cita sebagian besar umat muslim. Dan menjadi kebanggaan tersendiri bagi kita yang dapat menjalankan ibadah haji atau umrah dengan mengharapkan ridho-Nya. Menjadi pengalaman dan kenangan yang sangat indah serta seringkali

merindukan untuk bisa kembali pergi ke tanah suci Makkah untuk melaksanakan ibadah di baitullah (Lubis, 2019:1-2).

Jika dari cara pelaksanaannya ibadah haji dapat dibedakan menjadi tiga macam, diantaranya (Dalam Sukayat, 2016:11-12):

1) Haji Ifrad

Ibadah yang dilaksanakan dengan niat ibadah haji saja tidak dengan ibadah umrah, tentunya pada waktu yang telah ditentukan. Berniat dengan mengucapkan "*labbaika hajjan*" lalu sampai di kota Makkah jamaah haji melaksanakan tawaf qudum beserta sa'i. Menjalankan amalan-amalan haji dan dilarang untuk melakukan hal-hal yang diharamkan pada saat pelaksanaannya.

2) Haji Tammatu'

Haji tamattu merupakan ibadah dengan niatan mendahulukan ibadah umrah yang dilaksanakan pada bulan haji. Kemudian setelah selesai ibadah umrah barulah melaksanakan ibadah haji. Pelaksanaannya yaitu untuk ibadah umrah melaksanakan ihram dari miqot. Setelah amalan-amalan umrah selesai, kemudian melaksanakan ibadah haji.

3) Haji Qiran

Ibadah yang dilakukan oleh seorang muslim yang berniat ibadah haji dengan umrah dilaksanakan secara bersamaan pada bulan-bulan haji, dengan berniat dimiqat. Setelah sampai di tanah suci makkah, jamaah haji melaksanakan tawaf qudum dan sa'i. Pada saat pelaksanaannya jamaah haji harus tetap dalam keadaan ihram sampai tanggal 10

Dzulhijah setelah melakukan amalan ibadah haji. Jika setelah sa'i jamaah haji melakukan hal-hal yang diharamkan pada saat ihram, maka tidak sah baginya.

b. Ketentuan Haji dan Umrah

1) Kewajiban Haji dan Umrah

Ibadah haji diwajibkan bagi seluruh umat muslim bagi yang mampu dijalannya, baik secara fisik maupun materi, ibadah ini dilaksanakan sekali seumur hidup dengan berkunjung ke baitullah. Umat muslim melaksanakan ibadah haji untuk pertama kali itu merupakan ibadah wajib. Umat muslim yang sudah mampu untuk menjalankan ibadah haji, tetapi tidak melaksanakannya maka dosa baginya. Jadi pada intinya ibadah haji ini hukumnya wajib atau fardu 'ain.

Adapun ibadah umrah, para ulama tidak sepakat atas hukumnya. Ada yang berpendapat hukumnya sunnah, dan sebagian ulama lain mengungkapkan ibadah umrah hukumnya wajib. Mazhab hanafi dan maliki berpendapat bahwasanya ibadah umrah hukumnya sunnah, sedangkan menurut mazhab asy-syafi'iyah dan hambali ibadah umrah hukumnya wajib. Minimal dilaksanakan sekali seumur hidup (Ajib, 2019:11-12).

Dapat disimpulkan bahwa setiap muslim yang melaksanakan ibadah haji pasti umrah. Tetapi umat muslim yang melaksanakan ibadah umrah belum tentu melaksanakan ibadah haji. Karena seperti yang sudah

disebutkan diatas bahwa inti dari melaksanakan ibadah haji yaitu melaksanakan wukuf di padang arafah (Rosadi, 2011:2).

2) Waktu Pelaksanaan Haji dan Umrah

Waktu pelaksanaan ibadah haji dilaksanakan pada waktu tertentu. Tidak dapat dilaksanakan disembarang waktu, ibadah haji hanya dilakukan sekali saja. Yaitu pada 1 Syawal sampai 13 Dzulhijah, pelaksanaannya pada tanggal 8-13 Dzulhijah yang bertempat di (Miqat, Masjidil Haram atau Makkah, Mina, Arafah, Muzdalifah). Sedangkan ibadah umrah waktu pelaksanaannya yaitu setiap saat atau kapan saja, yang artinya ibadah umrah ini tidak terkait pada bulan-bulan tertentu. Namun pelaksanaan ibadah umrah tidak dianjurkan pada puncak pelaksanaan ibadah haji yaitu 9 Dzulhijah sampai 13 Dzulhijah.

3) Syarat Wajib Haji Dan Umrah

Islam, Dewasa atau Baligh, berakal sehat (tidak gila), merdeka, mampu dijalannya yang dimaksud mampu secara fisik dan materi untuk bekal ibadah, bekal untuk keluarga yang ditinggalkan dan bekal untuk melaksanakan ibadah haji. Sehat fisik untuk melaksanakannya. Bagi wanita harus ada muhrimnya atau wanita lain yang memiliki muhrim.

4) Amalan-amalan Haji dan Umrah

Amalan yang harus dilaksanakan saat ibadah haji dan umrah yaitu meliputi rukun haji dan wajib haji. Sedangkan amalan yang harus dilaksanakan pada saat ibadah umrah disebut dengan rukun umrah (Dalam Widyani dan Pribadi, 2010:18).

- a) Rukun haji, diantaranya: Niat Ihram, Wukuf di Padang Arafah, Melaksanakan Thawaf, Tahalul atau mencukur rambut, Tertib.
- b) Wajib Haji, merupakan kegiatan yang melengkapi rukun haji yang harus dilaksanakan dalam ibadah haji. Apabila salah satu wajib haji tidak dilaksanakan maka hajinya tidak sah dan harus membayar denda (dam). Berikut yang termasuk wajib haji: Ihram, untuk ibadah haji atau umrah dari miqat makani, dilaksanakan setelah memakai pakaian ihram. Mabit di Muzdalifah, yang dilaksanakan pada tanggal 9 Dzulhijah. Melontar jumroh Aqabah, yaitu dengan melontarkan kerikil sebanyak tujuh butir dilakukan secara berturut-turut. Yang dilaksanakan pada tanggal 10 Dzulhijah. Mabit di Mina, tepatnya pada tanggal 11, 12, 13 Dzulhijah yaitu pada hari tasyrik. Melontar jumroh ulla, wustha, dan aqabah, pada hari tasyrik yaitu 11, 12, 13 Dzulhijah. Thowaf Wada, yaitu thawaf perpisahan sebelum meninggalkan tanah suci makkah. Meninggalkan hal-hal atau perbuatan yang dilarang pada saat ihram (El-Ghony, 2013:7-8).
- c) Sunnah Haji, diantaranya: Mandi ketika akan melaksanakan ihram, Membaca do'a Nabi atau membaca dzikir, Membaca talbiyah, Shalat sunnah 2 rakaat setelah tawaf, Masuk ke baitullah dan memperbanyak membaca talbiyah ketika ihram.
- d) Rukun Umrah, sebagai berikut: Niat Ihram, Thawaf umrah, Lari-lari kecil (Sa'i), Tahalul (Dalam Widyani dan Pribadi, 2010:18-19).

4. Peran Kementerian Agama Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Kebijakan serta pelaksanaan dalam penyelenggaraan haji dan umrah menjadi tanggungjawab dan tugas nasional Pemerintah dan menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi perhatian dari berbagai pihak. Dalam pelaksanaannya Menteri bekerjasama atau berkoordinasi dengan Instansi dan Pemerintahan Kerajaan Arab Saudi. Ketentuan mengenai kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umrah ditentukan sesuai dengan peraturan Pemerintah.

Kebijakan pemerintah mengenai haji dan umrah berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 2019 Pasal 4 bahwasanya warga negara Indonesia yang beragama Islam bisa mendaftarkan diri sebagai jamaah haji dengan persyaratan menyetorkan setoran awal dan memberikan dokumen kependudukan yang telah disalin yang sah, warga negara Indonesia apabila sudah mendaftar akan diberangkatkan setelah persyaratan terpenuhi, dan ketentuan mengenai tatacara pendaftaran diatur sesuai dengan peraturan Menteri.

Kementerian Agama sebagai penyelenggara harus mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat dan dapat menangani kritik atau saran yang diberikan oleh masyarakat. Proses dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah semakin meningkat dengan berbagai unsur-unsur penting. Seperti transformasi, akomodasi, penginapan, keamanan, dan catering. Sehingga proses dalam pengelolaan haji dan umrah semakin tinggi

yang demikian akan mensyaratkan pengelolaan yang mencukupi (Saleh, 2008:2-3).

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan tugas nasional sekaligus tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasi oleh Kantor Kementerian Agama. Sesuai dengan tanggung jawabnya, Kementerian Agama terus menerus melakukan upaya dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Baik melalui pembenahan sistem, baik dari sistem pendaftarannya, sistem pemberangkatan, pelaksanaannya di tanah suci sampai berpulangnya jamaah ke tanah air. Pembenahan dilakukan secara konsisten dan bertahap dengan selalu memperhatikan prinsip-prinsip dengan mendahulukan kepentingan jamaah, memberikan pelayanan secara adil, efisiensi, dan profesional dalam melayani masyarakat. Kementerian Agama akan terus melakukan perbaikan dan peningkatan mengenai pembinaan, pelayanan haji dan umrah, dan perlindungan terhadap jamaah haji dan para petugas penyelenggara (Saleh, 2008:78-79).

Kementerian Agama dalam melaksanakan prinsip-prinsip penyelenggaraan dengan baik memang terlihat sangat berusaha keras dalam menjalaninya. Dengan mengedepankan kemudahan, bersikap adil, ketertiban, transparansi dan akuntabilitas. Namun tetap saja ada kekurangan yang masih terjadi, seperti pada saat pemberangkatan atau pada saat perpulangan jamaah haji pesawat yang akan digunakan untuk para jamaah datang terlambat. Hal ini dapat berpengaruh terhadap pelayanan terhadap jamaah dan kesan masyarakat mengenai penyelenggaraan haji dan umrah.

Baik yang berhubungan dengan pembinaan, pelayanan ataupun perlindungan jamaah. Semua ini menjadi evaluasi bagi penyelenggara untuk memperbaiki kekurangan dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dan memperbaiki pelayanan terhadap jamaah untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan mendapatkan pandangan yang baik dari masyarakat.

Segala bentuk kegiatan layanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama mulai dari pendaftaran hingga berpulangnya para jamaah haji ke tanah air terus dilakukan agar ibadah haji dapat terlaksana dengan baik, sehingga tujuan ibadah haji dapat tercapai. Dan kegiatan layanan tersebut, diantaranya:

- 1) Persyaratan
- 2) Pendaftaran
- 3) Paspor
- 4) Pembagian rombongan
- 5) Bimbingan manasik haji
- 6) Pemberangkatan
- 7) Perpulangan

Kementerian Agama berupaya melayani kebutuhan dari para jamaah, memahami kritikan atau saran dari masyarakat, dengan memberikan apa yang diperlukan oleh para jamaah haji atau umrah. Kegiatan pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah, sebagai berikut:

- 1) Administrasi



Administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan atau proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam lembaga atau organisasi. Dimulai dari proses pendaftarannya, pembayaran, dan surat imigrasi jamaah.

2) Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilaksanakan menjadi tiga bagian, meliputi:

- a) PraHaji, bimbingan ini dilaksanakan sebelum para jamaah berangkat ke tanah suci Makkah. dengan maksud agar para jamaah memahami mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah ketika berada di Makkah nanti.
- b) Bimbingan yang dilaksanakan ketika para jamaah sudah berada di Makkah Al-mukaromah. Pembimbing haji memberikan pengarahan dan mendampingi para jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan tatacaranya.
- c) PascaHaji, bimbingan ini dilaksanakan setelah para jamaah melaksanakan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemambruran ibadah haji dan umrah.

3) Transportasi

Transportasi ini yang akan mengantarkan para jamaah dari masing-masing negara menuju tanah suci dan sampai kembali lagi ke tanah air. Transportasi berpengaruh besar dan menjadi peran yang sangat menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

4) Akomodasi

Agar para jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan khusus penyelenggara ibadah haji dan umrah memberikan akomodasi kepada para jamaah dengan baik dan memuaskan. Pelayanan akomodasi yang diberikan, meliputi: pelayanan makan dan minum, pelayanan penginapan dan lainnya.

5) Konsumsi

Pelayanan dengan memberikan penyajian makanan yang layak, sehat dan bergizi kepada para jamaah. Sehingga jamaah akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan konsumsi yang diberikan. Jika dibandingkan dengan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah serta fasilitas yang mereka dapatkan seimbang.

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan bagi jamaah biasanya dilaksanakan sebelum para jamaah berangkat ke Makkah. Karena pada saat pendaftaran haji pun ada persyaratan keterangan sehat dari calon jamaah. Pelayanan kesehatan yaitu pemeriksaan, pemeliharaan dan perawatan kesehatan para jamaah dan dipastikan jamaah sehat, tidak menularkan penyakit selama melaksanakan ibadah haji dan umrah sampai kembali ke tanah air.

Pemerintah sudah berusaha dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para jamaah haji dan umrah. Tetapi yang paling penting yaitu kesiapan para jamaah haji dan umrah dalam melaksanakan ibadah. Baik persiapan fisik, material dan mental serta persiapan lainnya untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Undang undang

no 8 tahun 2019 pasal 3, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan terhadap jamaah haji dan umrah supaya ibadah haji dan umrah dapat dilaksanakan sesuai dengan syariat agama islam, mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan atau pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Kementerian Agama senantiasa memberikan penguatan pembinaan manasik sepanjang tahun, program yang dilakukan melalui Direktorat Jendral Penyelenggaraan haji dan umrah agar para jamaah mampu dan memahami dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pemberian pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umrah sangat penting dilakukan agar ibadah dapat berjalan dengan lancar sehingga dapat mencapai ibadah haji yang mambrur, ibadah tersebut diterima oleh Allah SWT dan sesuai dengan syariat agama.

