

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Konsep Dasar *Actuating*

1. Pengertian *Actuating*

Menurut Terry (2003: 17) *actuating* atau pergerakan ini disebut juga “Gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

Menurut Stoner (1995: 12), *actuating* atau pergerakan adalah “Proses mengarahkan (*directing*) dan mempengaruhi (*influencing*) kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan tugas anggota kelompok atau organisasi secara keseluruhan”.

Asumsinya adalah proses *actuating* dalam sebuah organisasi merupakan jantung atau motor penggerak, hal ini dikuatkan oleh pendapat dari G.R. Terry yaitu Pergerakan membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian (Malayu, 2001:21).

Actuating adalah bagian yang penting dari proses manajemen, berbeda dengan ketiga fungsi fundamental yang lain (*planning*, *organizing*, dan *controlling*), *actuating*

khususnya berhubungan dengan orang-orang, bahkan banyak manajer praktis beranggapan bahwa *actuating* merupakan intisari dari manajemen, karena banyak hubungannya dengan unsur manusia. Terdapat pula pendapat bahwa *actuating* merupakan suatu seni dan penerapannya secara berhasil tergantung dari pemikiran yang intensif. Karena banyaknya hubungan dengan unsur manusia, banyak sarjana beranggapan bahwa berhasil atau tidaknya *actuating* ini tergantung pada masalah pemberian motivasi (*motivating*) pada anggota organisasi bahkan ada pula yang beranggapan bahwa masalah penggerakan organisasi adalah masalah *motivating* (Hasibuan, 2001:16).

Fungsi pergerakan ini sebagai tindakan mengarahkan pekerjaan yang perlu dilaksanakan di dalam sebuah organisasi. Karena itu, menggerakkan harus dikaitkan dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya, misalnya perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan agar tujuan organisasi tercapai. Pada dasarnya pergerakan mengarahkan dan memotivasi ditunjang oleh perilaku yang lebih banyak bekerja daripada berbicara dari pimpinannya.

2. Ruang Lingkup *Actuating*

Menurut G.R. Terry penggerakan adalah disebut juga gerakan aksi, mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan yang

ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai (Terry, 1996: 17).

Menurut Rasyid Shaleh ada beberapa poin dari proses penggerakan, yaitu:

- a. Pemberian motivasi
- b. Bimbingan
- c. Koordinasi
- d. Penyelenggaraan komunikasi
- e. Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan (Rasyid, 1986: 112).

Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi (2006:140). Di dalam proses *Actuating* ada beberapa poin yang menjadi kunci dari kegiatan manajemen atau disebut dengan langkah-langkah dalam *Actuating* yaitu:

- a. Pemberian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin "*movere*" yang berarti "dorongan atau daya penggerak". Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahannya atau pengikut (Hasibuan, 1996: 92). Salah satu karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin adalah kemampuannya untuk memotivasi orang lain dalam mencapai tujuan atau misi dari organisasi. Kemampuan, keterampilan dan kecakapan karyawan sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan tetapi yang terpenting

adalah keinginan dan kemauan untuk bekerja giat demi mencapai hasil yang optimal. Berikut ini asas-asas motivasi yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin yaitu:

- 1) Asas mengikutsertakan,
- 2) Asas komunikasi,
- 3) Asas pengakuan,
- 4) Asas wewenang yang didelegasikan,
- 5) Asas adil dan layak,
- 6) Asas perhatian timbal balik.

Motivasi diartikan sebagai kemampuan seorang pemimpin dalam memberikan sebuah semangat sehingga para anggotanya mampu untuk mendukung dan bekerja secara ikhlas untuk mencapai tujuan organisasi sesuai tugas yang dibebankan kepadanya (Munir,2006: 141).

Menurut Rosyad (1977: 112) dalam pemberian motivasi ini dapat berupa:

- 1) Mengikutsertakan dalam pengambilan keputusan,
- 2) Pemberian informasi yang lengkap,
- 3) Pengakuan dan penghargaan terhadap sumbangan yang telah diberikan,
- 4) Suasana yang menyenangkan,
- 5) Penempatan yang tepat dan
- 6) Pendelegasian wewenang.

Adapun tujuan dari adanya motivasi adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan,
- 2) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan,
- 3) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan,
- 4) Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan,
- 5) Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan,
- 6) Mengefektifkan pengadaan karyawan,
- 7) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik,
- 8) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan,
- 9) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan,
- 10) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya,
- 11) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku, dan lain sebagainya. (Malayu, 2001: 97-98)

b. Pembimbingan

Proses *Actuating* atau penggerakan anggota untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dikoordinasikan pada setiap bidang dibutuhkan suatu arahan atau bimbingan. Hal ini dimaksudkan untuk membimbing para anggota yang terkait guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah dirumuskan untuk menghindari penyimpangan (Munir dan Wahyu Ilaihi, 2006:152).

Dalam proses pembimbingan perlu diperhatikan hal-hal yaitu:

- 1) Perintah harus jelas
- 2) Perintah itu mungkin dan dapat dikerjakan
- 3) Perintah hendaknya diberikan satu persatu
- 4) Perintah harus diberikan kepada orang yang tepat
- 5) Perintah harus diberikan oleh satu tangan.

c. Koordinasi

Penjalinan hubungan atau koordinasi dibutuhkan untuk menjamin terwujudnya harmonisasi di dalam suatu kegiatan. Dengan penjalinan hubungan, di mana para pengurus atau anggota yang ditempatkan dalam berbagai bidang dihubungkan satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan (Shaleh, 1977:124). Dalam hal ini penjalinan hubungan dapat dilakukan meliputi:

- 1) Menyelenggarakan permusyawaratan
- 2) Wawancara dengan para pelaksana
- 3) Buku pedoman dan tata kerja
- 4) Memo berantai

d. Komunikasi

Komunikasi dibutuhkan untuk timbal balik antara pimpinan dengan para pelaksana kegiatan yang artinya kinerja komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai (Munir dan

Wahyu Ilaihi, 2006:159). Komunikasi dapat berjalan dengan efektif dengan memperhatikan hal-hal berikut:

- 1) Memilih komunikasi yang akan dikomunikasikan
- 2) Mengetahui cara-cara menyampaikan informasi
- 3) Mengenal dengan baik pihak penerima komunikasi
- 4) Membangkitkan perhatian pihak penerima informasi.

e. Pengembangan atau Peningkatan Pelaksana

Pengembangan atau peningkatan pelaksana mempunyai arti penting bagi aktifitas *actuating*. Sebagaimana dijelaskan Rosyad (1977: 130) adanya pengembangan terhadap pelaksana berarti adanya kesadaran, kemampuan, keahlian dan ketrampilan untuk selalu ditingkatkan dan dikembangkan. Oleh karena itu diperlukan cara-cara sebagai berikut:

- 1) Metode demonstrasi,
- 2) Metode kuliah,
- 3) Metode konferensi,
- 4) Metode seminar,
- 5) Metode pemecahan masalah,
- 6) Metode workshop atau loka karya.

Penggerakan dapat berjalan dengan lancar dan baik maka diperlukan beberapa hal yang dapat menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan atau pekerjaan, yaitu diperlukan adanya kepemimpinan. Kepemimpinan

merupakan aspek inti dari manajemen melalui kepemimpinan (*management through leadership*) dan menjadi posisi kunci dalam kegiatan organisasional, sebab kepemimpinan merupakan penyelarasan dalam kegiatan kerjasama dalam organisasi. Bahwa kepemimpinan yang efektif membawa pengaruh positif terhadap motivasi kerja, kepuasan kerja, dan juga untuk kerja (Silalahi, 1996: 302).

Alvin Brown, memberikan konsep tipe-tipe kepemimpinan yang terbagi menjadi tiga golongan besar. Adapun tipe-tipe kepemimpinan itu adalah sebagai berikut:

- 1) Otoriter, pemimpin yang mendasarkan atas kekuasaan pada tangan seseorang.
- 2) Demokrasi, pemimpin yang hanya memberikan perintah setelah mengadakan konsultasi dahulu dengan kelompok masyarakat.
- 3) Liberal atau bebas, pemimpin disini tidak pernah memimpin atau mengendalikan bawahan sepenuhnya. Ia sendiri tidak pernah ikut serta dengan bawahannya, seolah-olah tanpa ikatan antara pemimpin dan bawahannya.

Penggerakan adalah keseluruhan usaha yang digunakan oleh seorang manajer atau pemimpin agar anggotanya mau melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan

ikhlas dan bertanggung jawab agar tercapai tujuan dengan efektif dan efisien.

B. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji (Kemenag, 2003: 1).

Sebagai sebuah lembaga keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan, KBIH diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama, Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang meresposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan (Aziz, 2007: 17).

Keberadaan KBIH harus memperoleh izin Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Setempat atas nama menteri agama RI, dan salah satu program atau kegiatannya adalah memberikan bimbingan kepada calon/ jamaah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Permohonan izin ditunjukkan kepada Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi dengan rekomendasi kepada Kantor Kementerian Agama setempat.
- b. KBIH bersangkutan merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan Islam yang telah memiliki akta pendirian.
- c. Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon.
- d. Melampirkan susunan pengurus.
- e. Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan-pelatihan calon haji oleh pemerintah (Aziz, 2007: 17-18).

2. Tugas dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Pelaksanaan penyelenggaraan Ibadah Haji telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menyatakan bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tanggung jawab pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama yang dibantu oleh seluruh komponen masyarakat Indonesia. Penyelenggaraan ibadah haji ini meliputi rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji mulai dari pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jama'ah haji. Sedangkan prosedur perjalanan ibadah haji dimulai dari persiapan, pemberangkatan, kedatangan di bandara Udara Arab Saudi,

tiba di pemonudukan, di Armina, di hotel Transito Jeddah, di Bandara Udara Arab Saudi waktu kepulangan, di bandar udara embarkasi, di asrama haji dan tiba di kampung halaman (Kementerian Agama, 2010: 3).

Dalam Perundang-undangan tentang Penyelenggaraan Haji Bab XI tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, Pasal 32 dinyatakan, bahwa KBIH berkewajiban melaksanakan bimbingan ibadah haji kepada jamaahnya baik di tanah air maupun Arab Saudi (Depag RI, 2002: 53).

Adapun tugas pokok dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan Arab Saudi.
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingnya.
- e. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang

dapat menimbulkan jinayat hai (pelanggaran-pelanggaran haji).

Sedangkan fungsi dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) meliputi:

- a. Penyelenggara/ pelaksana pembimbingan haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Penyelenggara/pelaksana pembimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Pelayanan, konsultasi dan sumber informasi perhajian.
- d. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah (Aziz, 2007: 17-19).

3. Perizinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Izin Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di terbitkan oleh Ka. Kanwil Depag setempat atas nama Menteri Agama RI kepada Lembaga Sosial Keagamaan Islam. Kegiatan KBIH adalah memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Permohonan izin di tujukan kepada Ka. Kanwil Depag Provinsi dengan rekomendasi Ka. Kandepag setempat.
- b. Memiliki akta notaris.
- c. Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon yang jelas.

- d. Melampirkan susunan pengurus.
- e. Memiliki bimbingan haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan-pelatihan calon haji oleh pemerintah.

Ketetapan KBIH dikeluarkan oleh Ka. Kanwil untuk berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi dua tahun terakhir nilai kerjanya paling rendah C (sedang) (Depag RI, 2006: 12).

4. Tata Laksana Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

KBIH dalam pelaksanaan tugasnya baik di tanah air maupun di Arab Saudi meliputi tata laksana sebagai berikut :

- a. KBIH sebagai mitra pemerintah melaksanakan bimbingan sesuai dengan kesepakatan jamahnya dengan jamaahnya dan melaporkan kepada Ka.Kandepag setempat (F IV.04.4)
- b. Ka.Kandepag melaksanakan pembinaan pemantauan dan pengendalian kegiatan KBIH
- c. Ka.Kanwil atas nama menteri agama RI mengeluarkan izin operasional bagi KBIH (F IV.04.5) yang memenuhi syarat.
- d. Ka.Kanwil melaksanakan akreditasi (F IV.04.6) dan pengendalian lapangan (F IV.04.7) setelah beroperasi 1 tahun.
- e. Direktur merumuskan dan menyiapkan pedoman pembinaan, akreditasi dan pengembangan KBIH .
- f. Direktur Jendral menetapkan kebijaksanaan bimbingan KBIH.

- g. Menteri Agama menetapkan pokok-pokok tentang kedudukan, fungsi dan kewenangan KBIH (PP KBIH Depag RI, 2003: 14).

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006: 17). Menurut (Tjiptono, 2001: 96), pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan agar mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994: 571), pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. definisi pelayanan juga sangat banyak.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam (Ratminto, 2010: 2), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan

menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

2. Fungsi Sarana Pelayanan

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- c. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- d. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Hak untuk mendapatkan pelayanan ini berlaku pada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku pada siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan

yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu (tidak pilih kasih).
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006: 47).

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan efisiensi dan efektifitas.

- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang dengan prinsip, efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Ratminto, 2012: 20-21).

Sedangkan prinsip-prinsip pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan,
- 2) Kejelasan dan kepastian,
- 3) Keamanan,
- 4) Akurasi,
- 5) Tanggung jawab,
- 6) Kelengkapan sarana dan prasarana,
- 7) Kemudahan akses,
- 8) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan,
- 9) Kenyamanan.

3. Prinsip Pelayanan

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.
- 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
- 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan arus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain (Ratminto dan Winarsih, 2005: 23).

4. Standar Pelayanan

Setiap unit penyelenggara pelayanan wajib menyusun standar pelayanan yang sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realitas, karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayan (Ratminto dan Winarsih, 2005: 215).

Adapun standar pelayanan jama'ah haji menurut Syauckani (2009: 176) meliputi:

- a. Pelayanan dilakukan dengan cepat
- b. Biaya yang murah
- c. Nyaman
- d. Mudah dijangkau jama'ah, dan
- e. Tidak mempersulit jama'ah haji.

Standar pelayanan minimum dalam sektor penyelenggaraan haji ini penting karena menyangkut kenyamanan dan keselamatan selama perjalanan dan menetap di tanah suci, yang tentu saja akan mendukung konsentrasi dan kekhusyukan dalam beribadah. Selain itu, dengan adanya

standar ini jamaah akan mengetahui sejauh mana hak mereka dan apakah hak tersebut telah dipenuhi atau belum. Sejalan dengan itu, masyarakat luas juga bisa mengawasi dengan lebih cermat bagaimana kinerja penyelenggara ibadah haji tersebut.

Ada beberapa hal teknis yang perlu diatur dalam sebuah standar minimum pelayanan:

- a) Menyediakan layanan penerbangan. Hal yang perlu dibuat standar adalah kelayakan pesawat, kenyamanan kabin, dan layanan dalam kabin. Terkait dengan kondisi di luar kabin pesawat di antaranya ketepatan jadwal penerbangan, informasi mengenai kondisi selama penerbangan, informasi mengenai tempat transit, dan sebagainya.
- b) Terkait dengan akomodasi/pemondokan. Hal yang perlu diperhatikan, misalnya, kelayakan bangunan, fasilitas dan perlengkapan di dalam kamar, serta jumlah maksimal orang per ukuran kamar. Selain itu, perlu diperhitungkan pula jarak maksimal penginapan dari tempat ibadah, misalnya Masjidil Haram, dan alat transportasi pendukung untuk perjalanan lokal pada jarak tertentu antara penginapan dan tempat tujuan ibadah.
- c) Kualitas dan kuantitas makanan-minuman adalah persoalan yang juga sangat penting untuk distandardisasi. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan di antaranya nilai asupan gizi per hari, komponen makanan yang harus tersedia dalam

setiap kali makan, dan waktu penghidangan makanan. Hal yang tidak kalah penting di sini, pemberian informasi mengenai tip serta aturan asupan makanan yang sehat dan memadai selama menjalani ibadah.

- d) Standar penyediaan fasilitas pendukung medis/kesehatan. Persoalan yang perlu diperhatikan, misalnya, ketersediaan obat-obatan khususnya yang sering dibutuhkan selama perjalanan dan menetap di Tanah Suci serta penyakit yang sering muncul, ketersediaan dan kesiapan tenaga medis dalam merawat jemaah sewaktu-waktu diperlukan. Ketersediaan peralatan medis, ketersediaan dan keterjangkauan tempat perawatan, kemudahan koneksi/rujukan dengan rumah sakit setempat juga penting untuk diatur standarnya. Kesemuanya ini juga terkait dengan kecepatan layanan, mengingat kesehatan sangat berpengaruh terhadap kondisi fisik jemaah, bahkan juga bisa berujung pada kematian jika tidak ditangani dengan sigap.
- e) Terkait dengan tenaga pembimbing dan tenaga petugas. Persoalan yang sering terlupakan dan perlu diatur berhubungan dengan *job description* (gambaran tugas) setiap petugas/pembimbing, dan ketersediaan pembimbing/petugas dibandingkan dengan rasio jumlah anggota jemaah. Sering kali jemaah sulit mengenali

pembimbing/pemandu karena yang bersangkutan sekaligus juga menjalani ibadah haji dan memakai pakaian sebagaimana yang dikenakan jemaah. Karena itu, kemudahan petugas/pembimbing diakses dan dikenali oleh jemaah juga perlu diatur, mungkin dengan seragam yang berbeda atau dengan warna mencolok. Standar keahlian petugas atau pembimbing juga harus ditentukan dengan baik.

Ketersediaan sarana pengaduan jemaah. Hal ini merupakan sarana tambahan yang diperlukan agar jemaah bisa menyampaikan keluhan yang dialami untuk mendapatkan jalan keluar dan penyelesaian. Hal yang perlu diatur adalah kemudahan akses bagi jemaah, kelengkapan perangkat atau administrasi pengaduan, dan kecepatan respons. Karena banyak anggota jemaah yang tidak bisa menyempatkan diri menyampaikan keluhan selama ibadah berlangsung, sebaiknya pula dipersyaratkan bahwa hal ini perlu disediakan selama berlangsungnya ibadah dan beberapa minggu setelah rangkaian ibadah selesai. Hal ini penting dilakukan agar kejadian yang dialami jemaah pada saat itu tidak terulang pada musim haji berikutnya (<http://konsumenmuslim.wordpress.com/2008/10/30/standar-pelayanan-haji/> tanggal 01-12-2015, pukul 00.15 WIB).