

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Konsep

1. Aktivitas

Aktivitas berasal dari kata aktif yang berarti giat, bekerja dan berusaha, atau mampu beraksi, dinamis dan bertenaga. Aktivitas berarti kegiatan atau kesibukan.⁸ Sedangkan menurut Prof. Drs. Soeganda Poerbakawata dalam bukunya *Ensiklopedia Pendidikan* menyatakan bahwa “aktivitas” adalah keaktifan yang berasal dari kata aktif yang berarti giat bekerja atau berusaha. Jadi aktivitas adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

Menurut George S. Odiome aktivitas adalah suatu usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan tehnik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat.⁹

Aktivitas artinya kegiatan atau keaktifan”. Jadi segala sesuatu yang dilakukan atau kegiatan-kegiatan yang terjadi baik fisik maupun non-fisik, merupakan suatu aktivitas.¹⁰

Menurut Sriyono aktivitas adalah segala kegiatan yang dilaksanakan baik secara jasmani atau rohani.¹¹

⁸ Departemen Pendidikan Nasional, 2007, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka, 20

⁹ AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara 2000.163

¹⁰ Anton, M, Mulyono. 2001. *Aktivitas Belajar*. Bandung. Yrama.26

¹¹ Rosalia.2005. *Aktivitas Belajar*.<http://translate.google.co.id>

Dalam kamus bahasa Indonesia Aktivitas berasal dari kata aktif, yang berarti giat, rajin berusaha atau bekerja, suka bergerak bekerja atau berbuat sesuatu. Jika dilihat dari aspek sosiologi, aktivitas dapat diartikan dengan kehendak atau perilaku dan tujuan yang terasosiasikan atau suatu kegiatan yang dilakukan manusia.¹²

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan tugas/pekerjaan harus dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas/pekerjaan itu pada tahap-tahap tertentu. Meskipun aktivitas mengendalikan ini ditujukan pada kegiatan/proses, namun karena yang menjalankan kegiatan/proses itu pada dasarnya mengendalikan manusianya.¹³

Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.¹⁴

Berdasarkan definisi-definisi diatas, peneliti menyimpulkan bahwa aktivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan baik yang dilaksanakan oleh seseorang secara aktif dengan menggunakan keahliannya tersendiri.

2. Aktivitas Pelayanan

Pelayanan adalah usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan

¹² G. Kartasapoetra, Hartini, 2007, *Kamus Sosiologi dan Kependudukan*, Jakarta: Bumi Aksara, 6

¹³ AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010. 178

¹⁴ *Ibid.* 16

kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁵ Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁶ Menurut Sampara yang dikutip oleh Sinambela pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁷

Pelayanan adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen, dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.¹⁸

Pelayanan adalah orang dengan keinginan yang kuat untuk disenangi/diterima orang lain. Mereka tidak tahan bila merasa dimusuhi oleh orang lain. Mereka mempunyai asumsi bahwa hubungan baik dengan orang lain selalu akan membawa keberuntungan. Karena itu mereka sangat berusaha untuk menjaga perasaan orang lain.¹⁹

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang berupa dan bersifat kasat mata(tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal yang lainnya yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang

¹⁵*Ibid*16

¹⁶ Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, 2010, 4

¹⁷ *Ibid*,5

¹⁸ Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara,1992)19

¹⁹ R. Matindas, *Manajemen SDM*, (Jakarta : PT. Temprint, 2002)70

dimaksudkannya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁰

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.

Dalam konsep islam, sifat amanah, jujur sangat diutamakan demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, dan pelayanan pada khususnya ditakuti terjadinya “suap” dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus.

Menurut drs. H. Effendi Zarkasi, ada jenis 5 nafsu yang bersemayam dalam diri manusia, yaitu:²¹

- a. Mutmainah adalah nafsu untuk berbuat baik, berprestasi dan berkarya yang konstruktif. Dengan nafsu inilah orang suka menolong karena Allah semata-mata, bekerja secara ikhlas dan jujur dan berbuat apa saja yang sifatnya baik menurut ukuran Allah maha Pencipta.
- b. Sufiah adalah nafsu keindahan, kecintaan dan kasihsayang. Kecintaan dan kasihsayang ibu kepadaanak dilandasi oleh adanya nafsu ini, demikian juga kecintaan dan kasih sayang timbal balik antara suami-istri. Rasa ingin menikmati keindahan (seni, alam dan khayal) juga di dasari oleh adanya nafsu sufiah.

²⁰ Ratminto dan Atik Septiwinarsi, *Manajemen Pelayanan*. 2005

²¹ AS Moenir, *kepemimpinan Kerj, Peranan, Teknis dan Keberhasilannya*, Jakarta, Bina Aksara, 1988.55

- c. Amarah adalah nafsu yang mendorong orang menjadi pemarah, jahat, sombong, dengki dan angkara murka. Nafsu ini dapat mendorong orang untuk mempunyai sikap ingin menang dan benar sendiri, sedangkan oranglain yang tidak sesuai dengan dirinya adalah salah dan dianggap musuh.
- d. Lawwamah adalah nafsu lapar dan haus, baik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan jasmaniah maupun rohaniah, termasuk disini “lapar” terhadap pendidikan, informasi, syahwat (seks).
- e. Mulhimmah adalah nafsu yang mendorong timbulnya kehendak atau niat untuk mencapai cita-cita atau keinginan melalui berbagai usaha(drive). Nafsu ini dapat diartikan sebagai ambisi yang menyebabkan orang menjadi dinamis dan kreatif.

Pelayanan adalah segala kunci kesuksesan dan keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa.²² Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam setiap kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut konsumen atau pelanggan. Dalam adanya kompetisi yang seperti itu akan menimbulkan dampak yang positif dalam organisasi atau lembaga pemerintahan, yaitu mereka bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara.

Bentuk pelayanan ada tiga jenis yaitu :

- a. Layanan dengan lisan

²² AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta,PT. Bumi Aksara 2000)1

b. Layanan dengan tulisan

c. Layanan dengan perbuatan

Aktivitas Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Layanan harus aktif dan dinamis karena pada layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun berkelompok dalam bentuk badan maupun organisasi. Jadi aktivitas itu perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan, atau antara masukan (input) dan keluar (output). Dalam pembahasan manajemen dalam segi aktifitas digabungkan dengan fungsi pelayanan, didasarkan pada pengamatan empiris dalam praktek sehari-hari.

Pelayanan yang di dambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, pada waktu yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, iya juga menambahkan bahwa kelancaran pelayanan tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memedahi, perorganisasian yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk hidupnya, kemampuan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.²³

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:²⁴

²³ Moenir, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*(Jakarta: Bumi Aksara,2001)

²⁴ Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Indonesia, 2007)282

- a. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah di janjikan.
- b. Assurance (Jaminan) adalah kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf atau karyawan.
- c. Tangible (Berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- d. Empaty (Empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada pelanggan.
- e. Responsiveness (ketanggapan) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan baik.

Menurut Koetler pelayanan memiliki beberapa fungsi dari pemerintah. Fungsi tersebut di bagi menjadi tiga kelompok yaitu :²⁵

- a. Publik service funtions yaitu fungsi pelayanan masyarakat
 - 1) Pendidikan
 - 2) Kesehatan masyarakat
 - 3) Kesehatan lingkungan
 - 4) Perataan jaringan dan taman
 - 5) Penyediaan air bersih
- b. Development functions yaitu fungsi pembangunan
 - 1) Perencanaan pembangunan (fisik sosial ekonomi, sosial budaya).

²⁵ Kotler, Philip. *Manajemen pemasaran, analisis, perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*(Jakarta: Erlangga 1997)

- 2) Kebijakan pengembangan perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri) untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran.
 - 3) Mengatur perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak ketiga dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi.
 - 4) Mendorong partisipasi masyarakat, secara langsung melalui lembaga masyarakat.
- c. Prospective function yaitu fungsi ketertiban dan ketentraman
- 1) Penciptaan ketertiban dan ketentraman
 - 2) perlindungan terhadap bencana alam
 - 3) perlindungan terhadap kebakaran

Prinsip-prinsip pelayanan berdasarkan keputusan menteri aparatur Negara No 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a. kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup beberapa hal yaitu:
 - 1) Persyaratan teknis dan Administrasi Umum
 - 2) Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - 3) Biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah

- e. Rasa aman, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tangung jawab, yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam melaksanakan pelayanan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informai informatika.
- h. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi yang ada.
- i. Kedisiplinan, yaitu kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun,ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah, parkir, dll.

Azas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas yaitu:²⁶

- a. Transparasi, yaitu bersifat terbuka,mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

²⁶ Ratminto dan Atik Septiwinarsi, *Manajemen Pelayanan*, 2005

- b. Akuntabilitas, yaitu dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan peneerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Jadi berdasarkan definisi-definisi diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha untuk membantu seseorang dalam mengurus suatu kegiatan. Dalam pelayanan juga harus aktif karena pada dasarnya pelayanan itu manusia yang menjadi sasaran baik perorangan maupun berkelompok. Pelayanan juga sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan nama baik serta meningkatkan penjualan serta pendapatan.²⁷ Pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak

²⁷ Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*(Surabaya:Usaha Nasional, 1981)13

pelanggannya (Konsumen) pelayanan tersebut juga membuat konsumen merasa dirinya dipentingkan atau di perhatikan dengan baik dan wajar.

Tujuan pelayanan yang baik yang diberikan oleh perusahaan ada dua bentuk:

- a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya.
- b. Tetap menjaga agar konsumen merasa memperhatikan dan dipentingkan segala kebutuha dan kepentingannya.²⁸

3. Bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam layanan, yaitu:²⁹ layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan. Ketiga pelayanan tersebut tidak selamanya berdiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

a. Layanan dengan lisan

Dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain dan tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan pada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

²⁸ Ruslan, Rosady, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2008)288

²⁹ AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksa, 2014)190

- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- 4) Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan ngobrol.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara sopan.
- 6) Mampu memberikan penjelasan tentang apapun yang perlu dijelaskan dengan jelas, sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

b. Layanan melalui tulisan

Bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau diingat bahwa sistem layanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah

maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).³⁰

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil terhadap perbuatan atau pekerjaan.

Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan. Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal penting seperti berikut :

- 1) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah.
- 2) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaratkan atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.
- 3) Disiplin dalam hal waktu prosedur dan metode yang telah ditentukan.

4. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan adalah bersifat tunggal yaitu kepuasan penerima layanan, kepuasan terdiri dari dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan

³⁰ Ibid, 191

pelayanan, keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan supaya memberikan kepuasan kepada sipenerima layanan.³¹

Pemberian layanan atau jasa yang baik pada pelanggan akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada pengelola perusahaan atau travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa dipersepsikan dengan baik dan memuaskan maka akan berpengaruh baik terhadap kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sebaliknya pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas yang dipersiapkan akan berpengaruh buruk.

Ciri yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan pada program yang ditawarkan.³²

5. Fasilitas Pelayanan

Disamping sarana kerja ada jenis sarana lain yang juga memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi orang-orang yang disebut disini fasilitas pelayanan. Ada beberapa fasilitas layanan antara lain³³:

³¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta Bumi aksara, 2010) 196

³² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta PT. Raja Grafindo Persada, 2005) 9

³³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksa, 2008), 123

- a. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruangan-ruangan:
- 1) Ruang pelayanan yang cukup aman dan tertib
 - 2) Ruang Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan.
 - 3) Ruang tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah.
 - 4) Ruang ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam (mushola), agar sambil menunggu selesai urusannya, mereka dapat menunaikan kewajiban shalat.
 - 5) Kamar kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya.
 - 6) Kantin murah selain untuk keperluan karyawan juga melayani orang-orang yang menunggu. Setidaknya diruangan disediakan minum air putih.

Menurut Kencana Syafiie dan Welasari ada beberapa pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan berkualitas sebagai berikut³⁴:

- 1) Adanya keandalan (*reliability*)
- 2) Adanya tanggapan baik (*responsiveness*)
- 3) Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*)

³⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017) 16

- 4) Adanya jalan untuk memulai (*access*)
- 5) Adanya sopan santun (*courtesy*)
- 6) Adanya hubungan baik (*communication*)
- 7) Adanya kepercayaan (*security*)
- 8) Adanya jaminan (*credibility*)
- 9) Adanya pengertian (*understanding*)
- 10) Adanya penampilan yang baik (*appearance*)

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa.

Menurut Rahmayanty merekomendasikan lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima, yaitu³⁵:

- 1) Regulasi layanan (*service regulation*)

Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan. Dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan lain sebagainya harus dijelaskan secara lengkap dalam pembuatan regulasi pelayanan.

³⁵ Ibid

2) Fasilitas-fasilitas lainnya (*service facilities*)

Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting juga untuk diperhatikan. Fasilitas atau sarana prasarana pendukung adalah sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan sistem yang baik membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

3) Peranan tim pengarah (*advisory team*)

Tim pengarah sebagai kontrol penuh terhadap manajemen tertinggi dalam organisasi. Perannya adalah memberikan pengarahan terhadap penyelenggaraan pelayanan dalam membuat perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, tergabung dalam asosiasi untuk meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik, melaksanakan konsep *plan, do, check and action*, memecahkan masalah, memberikan masukan dan saran, memberikan kepercayaan terhadap tugas dan tanggung jawabnya, menjadi *ghos shopping* dan melaksanakan analisis terhadap pelanggan yang beralih.

4) Mudah, murah, cepat dan bermanfaat (*simple, cheap, fast and benefit*).

Sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, bahwa kemudahan, kemurahan, kecepatan, dan

kemanfaatan pelayanan adalah menjadi hak warga negara untuk menerima pelayanannya. Mudah berarti pelayanannya tidak berbelit-belit, tidak harus direpotkan dengan proses pelayanan yang tidak dipersulit. Sesungguhnya harus memberikan kemudahan, bukan berarti sebaliknya. Kemudian murah adalah keterjangkauan masyarakat dalam membayar terhadap proses penerimaan pelayanan. Kecepatan pelayanan juga menjadi harapan bagi masyarakat terhadap penerimaan pelayanan. Cepatnya pelayanan saat ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat, meningkatnya perkembangan teknologi dan informasi memberikan dorongan kepada pemerintah untuk meningkatkan aspek pelayanan secara cepat.

- 5) Membudayakan pemberian pelayanan yang baik, melalui:
 - a. *Self awareness*. Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan,
 - b. *Anthusias*.memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah,
 - c. *Reform*. Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan,
 - d. *Value*. pelayanan harus memberikan nilai tambah,
 - e. *Impressive*. Pelayanan harus diberikan dengan cara yang menarik dan mempunyai kesan yang baik,
 - f. *Care*. Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal, dan
 - e. *Evaluation*, pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Dari berbagai penjelasan diatas bhwa pelayanan bisa dilakukan secara efektif dan efesien sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika seluruh komponen pelayanan memenuhi standar pelayanan.

B. Aktivitas Pelayanan Haji

Seorang pemimpin harus mengetahui pelayanan-pelayanan apa saja yang akan memuaskan keinginan pelanggan dan pelayanan-pelayanan apa saja yang tidak diharapkan oleh pelanggan.³⁶

Aktivitas Kementerian Agama Rokan Hulu dalam melayani jamaah haji yaitu dalam Undang-undang No 13 Tahun 2008 bahwasannya untuk memberikan bimbingan, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji, jadi pelayanan haji di Kementerian Agama Rokan Hulu dalam pembinaan yaitu dengan manasik ditingkat Kecamatan Rokan Hulu dan pertemuannya hingga 8 kali di kantor KUA Kecamatan, ditingkat Kabupaten Rokan Hulu dalam pembinaan manasik haji di laksanakan 2 kali pertemuan di Kemenag Kabupaten/Kota.

Undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.
2. Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah Haji.

³⁶Prof. Dr. Farida Jasfar, M.E. *Manajemen Jasa*, (Bogor:Ghalia Indonesia)31

3. Jemaah Haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Apabila perlindungan, perlengkapan, keamanan agar terjamin keberangkatannya ada pengimputan data, rekaman untuk pembuatan paspor pihak Kementerian Agama Rokan Hulu mengusulkan kepada pihak Imigrasi untuk memberikan perlengkapan kepada calon jamaah haji.

Yang melaksanakan aktivitas tersebut yaitu pegawai Kementerian Agama Rokan Hulu yaitu staf bagian haji, dilaksanakannya aktivitas tersebut pada calon jamaah haji yang ingin mendaftar haji, membatalkan haji, membuat rekomendasi untuk pembuatan paspor di Imigrasi. Tempat pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Rokan Hulu. Dilaksanakannya aktivitas tersebut karena ada Undang-undang No 13 Tahun 2008, yang berbunyi tentang penyelenggaraan haji (lembaran Negara RI tahun 2008 No 60, tambahan lembaran Negara RI Nomor 4845) sebagaimana telah diubah dengan peraturan pemerintah pengganti Undang-undang Nomor 2 tahun 2009 tentang perubahan Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji (lembaran Negara RI tahun 2009 Nomor 110, tambahan Nomor 5036).³⁷

Aktivitas dalam pelayanan haji di Kementerian Agama Rokan Hulu yaitu melayani calon jamaah haji untuk mendaftar haji dengan cara menjelaskan semua apa saja persyaratan untuk mendaftar haji. Pelayanan haji

³⁷ H.Mulyadi, Wawancara. Kantor Kementerian Agama Rokan Hulu, tanggal 18 Februari 2019

tidak hanya melayani calon jamaah haji saja melainkan apabila ada yang ingin membuat surat rekomendasi umroh atau membatalkan haji dengan alasan sakit atau wafat maka petugas bagian haji melayani seseorang tersebut. Jika ingin mendaftar haji maka terlebih dahulu membayar BPIH terlebih dahulu ke Bank yang sudah di tentukan oleh pemerintah. Setelah membayar BPIH maka langsung datang ke Kementerian Agama Untuk mendaftar haji. Setelah itu barulah pihak bagian haji melayani para calon jamaah haji. Jika ingin membatalkan haji maka terlebih dahulu melengkapinya. Apabila tidak tau apa saja persyaratan membatalkan haji maka langsung saja pergi ke Kementerian Agama agar di perjelas apa saja persyaratan pembatalan haji.

Biaya BPIH 1439H/2018M :

1. Biaya BPIH berdasarkan Kepres. Nomor 7 tahun 2018
2. Biaya BPIH Embarkasi Batam Tahun 1439H/2018 M Rp.32.456.450,-
3. Biaya BPIH TPHD Rp. 60.163.295,-
4. Subsidi Biaya Rp. 27.706.845,-
5. Kenaikan BPIH 2018 sebesar Rp.330.800,-

Kenaikan akibat PPN 5 % Persen pelayanan di Arab Saudi

Reformasi pendaftaran haji sudah mempunyai Undang-Undang pengelolaan keuangan haji, yang saat ini masih dalam masa transisi. Pendaftaran haji tidak masuk kerekening Menteri, tapi langsung ke Badan pengelolaan kedepan siskohat harus lebih baik dan transparan, kemudian di tegaskan Kemenag Lhs saat memberikan sambutan pada Rapat Evaluasi Nasional Penyelenggaraan Ibadah haji Tahun 1435H/2014M, di Auditorium

HM Rasjidi, Kemenag Tamrin, Selasa(18/11). Hadir dalam evaluasi ini, sekjen dan irjen Kemenag, penyelenggaraan haji dan umroh, kepada Diklat, Koordinator PPIH Arab Saudi ketua komisi DPR RI Pimpinan Komite DPR RI perwakilan BPK, utusan Kemenhub, utusan Kemenkes, serta perwakilan Garuda Indonesia dan Saudi Airlines. Hadir juga pejabat Eselon serta para kakanwil dan Kabid haji Kanwil Kemenag Provinsi Indonesia.

Terkait dalam peningkatan pelayanan terhadap jamaah hajiselama di tanah air pembinaan dan pemahaman tentang manasik haji dan lain sebagainya, harus di cermati dan diperhatikan secara lebih baik dan detail, masuk juga distribusi buku manasik haji. Terkait dalam peningkatan pelayanan terhadap jamaah haji seIndonesia selama menjalankan ibadah haji di tanah suci sejak jamaah mendarat, beraktivitas, hingga meninggalkan tanah suci harus kita perbaiki(pelayanannya). Evaluasi penyelenggaraan haji, Kemenag mengaku bahwa hal itu harus dilakukan setiap tahun, karena persoalan haji tidak akan pernah selesai. Kita telah menyelenggarakan ibadah haji, puluhan, bahkan ratusan tahun. Meski demikian, selalu saja muncul persoalan-persoalan yang mengiringi perjalanan penyelenggaraan ini. Hal ini bukan karena kita belajar dari sejarah makadari itu seharusnya kita bisa merubah pelayanan agar menjadi lebih baik lagi.

Sebelum melayani calon jamaah haji para pegawai bagian haji mengucapkan salam terlebih dahulu kepada calon jamaah haji, kemudian pegawai bagian haji memberikan pertanyaan terlebih dahulu seperti “ada yang bisa saya bantu?” kemudian calon jamaah menjawab “ingin mendaftar haji”

maka pegawai bagian haji menjelaskan dengan tutur kata yang baik dan sopan agar para calon jamaah haji mengerti dan tidak ada kesalah pahaman antara calon jamaah haji dan pegawainya, setelah dijelaskan dan persyaratan sudah lengkap maka terlebih dahulu pegawai yang melayani calon jamaah haji memeriksa dahulu persyaratannya sebelum di data oleh pihak Kementerian Agama Rokan Hulu agar tidak ada yang salah dalam persyaratan tersebut, jika persyaratan tersebut salah satu ada yang salah maka diperbaiki dahulu agar mudah untuk mendaftar haji.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawannya atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dalam keberangkatan haji calon jamaah haji wajib memiliki Pasport dengan ketentuan :

1. Pasport Republik Indonesia (Pasport Hijau) dengan jumlah 48 Halaman
2. Terdiri dari 3 Suku Kata (contoh : Erizon Efendi Sain)
3. Masa berlaku minimal sampai dengan 14 Februari 2019

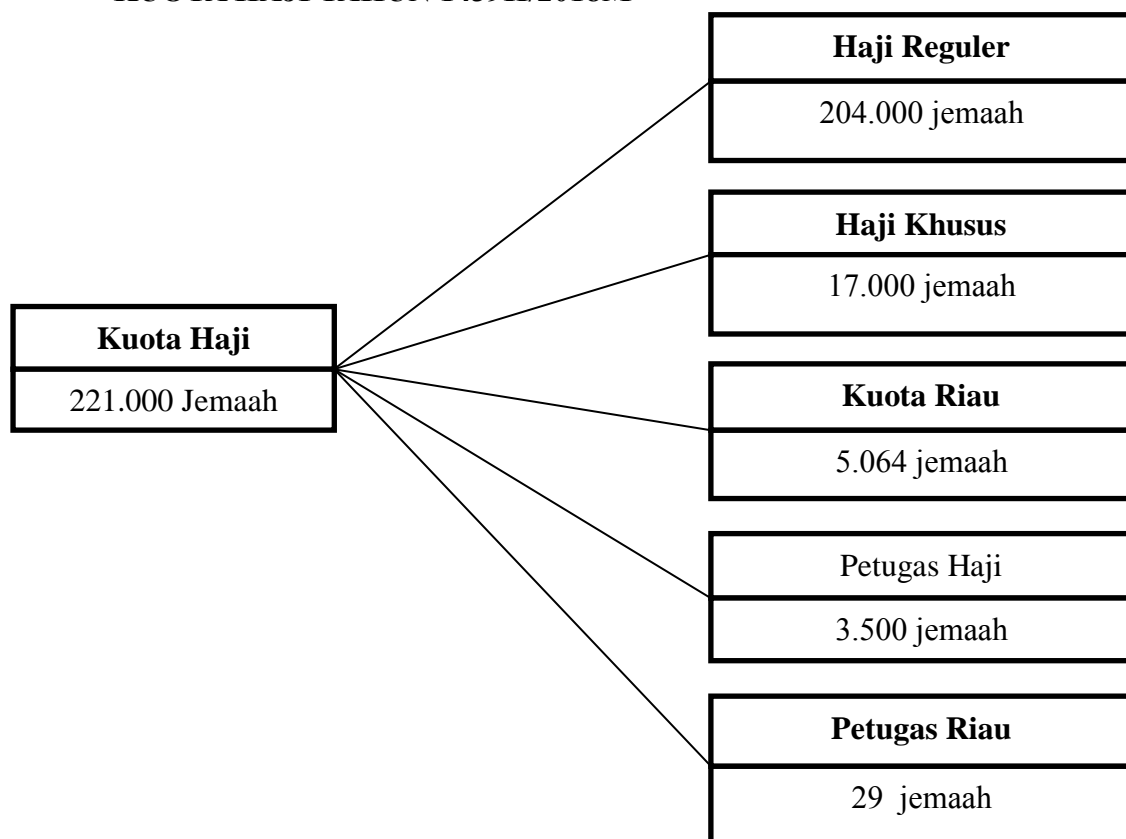
Pembiayaan yang ditimbulkan akibat penerbitan pasport akan diganti pemerintah saat jamaah masuk Asrama Haji

Pemberian Label Warna pada pasport dilaksanakan oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kanwil Kemenag Provinsi Masing-masing. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengelompokan pasport setiap

rombongan serta dalam pengaturan nomor seat/ bangku pesawat di Embarkasi. Dan pemberian label bukan hanya paspor saja melainkan tas koper juga dikarenakan agar mempermudah pengelompokan koper setiap rombongan serta dalam pengelompokan pengumpulan dan pendistribusian koper di Arab Saudi.

Gambar 2.1 Kuota Haji Kementerian Agama Rokan Hulu

KUOTA HAJI TAHUN 1439H/2018M



Tabel 2.1 Jadwal keberangkatan dan pemulangan jamaah haji tahun 1439/2018

KLT	MASUK ASRAMA	BERANGKAT	TIBA DI		PEKANBARU	KAMPAR	BENGKALIS	INDRAGIRI HULU	INDRAGIRI HILIR	DUMAI	ROKAN HULU	PELALAWAN	KUANSING	SIAK	ROKAN HILIR	MERANTI	TPHD	Jumlah
	TGL	TGL	BANDARA	TGL														
9	27-Jul-18	28-Jul-18	MED	28-Jul-18					73	173			195				4	445
10	28-Jul-18	29-Jul-18	MED	29-Jul-18										218	223		4	445
GELOMBANG KEDUA																		
16	03-Aug-18	04-Aug-18	JED	04-Aug-18	123					9				10			1	143
17	04-Aug-18	05-Aug-18	JED	05-Aug-18								362				79	4	445
18	05-Aug-18	06-Aug-18	JED	06-Aug-18		18					399	25					2	444
26	13-Aug-18	14-Aug-18	JED	14-Aug-18	8					2			2				1	13
JUMLAH JAMAAH					1.061	858	428	330	642	184	399	387	197	228	223	79	34	5.050

KLT	MASUK ASRAMA	BERANGKAT	TIBA DI		PEKANBARU	KAMPAR	BENGKALIS	INDRAGIRI HULU	INDRAGIRI HILIR	DUMAI	ROKAN HULU	PELALAWAN	KUANSING	SIAK	ROKAN HILIR	MERANTI	TPHD	Jumlah
	TGL	TGL	BANDARA	TGL														
2	18-Jul-18	19-Jul-18	MED	19-Jul-18	442												3	445
3	20-Jul-18	21-Jul-18	MED	21-Jul-18				443									2	445
4	21-Jul-18	22-Jul-18	MED	22-Jul-18			232	210									3	445
5	22-Jul-18	23-Jul-18	MED	23-Jul-18	442												3	445
6	24-Jul-18	25-Jul-18	MED	25-Jul-18	45	398											2	445
7	25-Jul-18	26-Jul-18	MED	26-Jul-18	443												2	445
8	26-Jul-18	27-Jul-18	MED	27-Jul-18			196	120	126								3	445

C. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus memposisikan penelitian ini kedalam tempatnya secara tersendiri, maka peneliti telah mengadakan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang pernah dilakukan dan masih berkaitan dengan penelitian ini. Dan hal ini,

dilakukan agar dapat diketahui bahwa penelitian ini tidak sama dengan peneliti-peneliti yang lain. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama namun berbeda dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul:

Pertama, "*Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar*". Dilakukan oleh Devi Putri, skripsi ini membahas tentang pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan pendaftaran haji pada seksi penyelenggaraan haji dan umroh kantor Kemenag Kabupaten Kampar.

Kedua, "*Strategi Pelayanan Terhadap Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Subrantas Pekanbaru Panam*". Dilakukan oleh Aldrizal Syaputra, skripsi ini membahas tentang strategi pelayanan yang diterapkan oleh pegadaian syariah terhadap nasabah, apa saja faktor penghambat strategi pelayanan.

Ketiga, "*Pola Pembangunan Komunikasi Internal Di Kantor Camat Kabun dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat Kecamatan Kabun Rokan Hulu*". Dilakukan oleh Rosnita, skripsi ini membahas tentang pola pembngunan komunikasi internal organisasi di Kecamatan Kabun dalam meningkatkan mutu pelayanan masyarakat.

Dari ketiga kajian terdahulu dapat dibedakan dengan kajian penulis adalah dari segi objek yang berbeda, penelitian ini membahas tentang Aktivitas Kementerian Agama Rokan Hulu Dalam Pelayanan Jamaah Haji. Tujuan penelian ini adalah untuk mengkaji Aktivitas Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Rokan Hulu.

D. Kerangka Pikir

Untuk melihat Aktiitas Kementerian Agama Rokan Hulu Dalam Pelayanan Jamaah Haji, maka penulis mengemukakan dan menetapkan kerangka fikir sebagai berikut:

Pertama, untuk mengkaji Aktivitas Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Rokan Hulu. Adapun teori Yang digunakan adalah dari H.A.S Moenir dalam bukunya Manajamen Pelayanan Umum di Indonesia yang mengatakan bahwa bentuk pelayanan umum ada 3 (tiga), yaitu pelayanan melalui lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan.

Kedua, peneliti melakukan survey awal kelapangan untuk menggali data dan menggali informasi mengenai Aktivitas kementerian Agama Rokan Hulu Dalam Pelayanan Jamaah Haji. Selain itu survey awal tersebut juga mengetahui seperti apa gambaran lokasi penelitian Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu.

Ketiga, peneliti menggali data dari informasi dalam hal ini berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti. Adapun data yang diambil berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kemenag Kabupaten melakukan pelayanan melalui lisan
2. Kemenag Kabupaten melakukan pelayanan melalui tulisan
3. Kemenag Kabupaten melakukan pelayanan melalui perbuatan

Keempat, peneliti melakukan analisis terhadap seluruh data yang diperoleh dengan menggunakan analisis deskripsi kualitatif dan dengan

pendekatan fenomenologis untuk memahami fenomena-fenomena yang terjadi dilokasi penelitian yakni di Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hulu.

Kelima, dalam hal ini penulis menarik kesimpulan akhir berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudian peneliti memberikan solusi dari fenomena tersebut dan berharap bisa menjadi bahan masukan bagi para peneliti selanjutnya serta instansi yang terkait.

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

KERANGKA BERPIKIR

