

OPTIMALISASI PENGELOLAAN DOKUMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI

Romida Puspita Sari ^{*1}

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek
Bukittinggi, Indonesia
romipuspitasari@gmail.com

Khadijah Nurani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek
Bukittinggi, Indonesia
khadijahnurani@uinbukittinggi.ac.id

Abstract

This study is driven by issues with the method for managing Hajj registration documents as efficiently as possible, which are occasionally hindered by the network, and by prospective pilgrims' ignorance of the Hajj registration process, which frequently results in inaccuracies in congregational data. This study looks at how best to optimize document management systems as a service for potential Hajj travelers and how document management and services for potential Hajj travelers relate to each other. This study used qualitative research methods. The approach used in this research is a descriptive qualitative approach. The data used are primary data and secondary data, primary data was obtained from staff involved in the Hajj and Umrah Organizers of the Bukittinggi City Ministry of Religion, while secondary data was obtained by collecting data using observation, interviews and documentation methods. The research results obtained by the author show that the Bukittinggi City Ministry of Religion has managed Hajj documents effectively and efficiently according to Poerwadarminta's optimization theory. Document management is carried out well using an IT-based system in its management, and continues to make optimization efforts in managing Hajj documents so that Hajj document management services run optimally. And the management of Hajj documents is included in the services for Hajj pilgrims because in its implementation it applies services in the form of verbal, written and deeds which are applied very well by Hajj officers.

Keywords: Optimization, Document Management, Services, Hajj Pilgrims

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan dalam mekanisme pengoptimalisasian pengelolaan dokumen pendaftaran haji yang terkadang terhalang oleh jaringan, dan minimnya pengetahuan calon Jemaah dalam proses pendaftaran haji sehingga sering terjadi kesalahan data Jemaah. Penelitian ini

¹ Korespondensi Penulis

bertujuan untuk mempelajari bagaimana mengoptimalkan proses pengelolaan dokumen sebagai pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji serta hubungan antara proses pengelolaan dokumen dan pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji. Studi ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer berasal dari karyawan Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi dan diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang penulis peroleh menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Bukittinggi telah melakukan pengelolaan dokumen haji secara efektif dan efisien menurut teori optimalisasi oleh Poerwadarminta. Pengelolaah dokumen terlaksana dengan baik menggunakan system yang berbasis IT dalam pengelolaannya, serta terus melakukan upaya pengoptimalisasian dalam mengelola dokumen haji sehingga pelayanan pengelolaan dokumen haji berjalan dengan optimal. Serta pengelolaan dokumen haji termasuk ke dalam pelayanan bagi Jemaah haji karena dalam pelaksanaannya menerapkan pelayanan berupa lisan, tulisan, dan perbuatan yang diaplikasikan dengan sangat baik oleh petugas haji.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pengelolaan Dokumen, Pelayanan, Jemaah Haji

PENDAHULUAN

Haji adalah kewajiban penting bagi umat Islam dan merupakan rukun Islam yang kelima. Itu harus dilakukan oleh mereka yang mampu secara finansial dan fisik, dan harus dilakukan dengan aman selama perjalanan dan selamanya. Kartono (2016) Sebagaimana disebutkan dalam UU no. 8 tahun 09 pasal 1 ayat (1). Perintah menunaikan ibadah haji yang merupakan kewajiban penting dalam Islam disebutkan dalam sebuah ayat Al-Qur'an yakni: Artinya : “ *Dan Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.*” (QS. Al Baqarah ayat 196)

Artinya : “*dan seluruh manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh.*”(QS. Al Hajj : ayat 27)

Semua orang, apapun jenis kelaminnya, wajib melakukan ibadah haji sekali seumur hidup. Kewajiban ini ditetapkan oleh Allah SWT dan bergantung pada komitmen finansial, fisik, dan keikhlasan seseorang untuk memenuhinya. Sebagaimana firman Allah SWT. Dalam QS. Ali-Imran ayat (92):

Artinya : “ *Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.*”

Pengelolaan dokumen haji dalam penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji sangat penting. Kementerian Agama Kota Bukittinggi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji diharapkan dapat menjalankan tugasnya dalam mengelola dokumen haji sesuai ketentuan.

Menurut pengamatan peneliti selama praktikum kerja lapangan di Kemenag Kota Bukittinggi, terjadi kurangnya pemahaman masyarakat yang ingin mendaftar haji mengenai mekanisme pendaftaran haji dan kelengkapan dokumen yang menjadi persyaratan pendaftaran haji agar dapat berangkat haji. Sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran haji. Hal ini menunjukkan minimnya sosialisasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat mengenai mekanisme pengelolaan dokumen haji.

Faktor penyebab kantor-kantor pemerintahan belum melakukan kelola dokumen dengan baik disebabkan terbatasnya tempat penyimpanan arsip dokumen dan Tidak ada tenaga kerja ahli kusus kearsipan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Kemudian faktor penghambat pengelolaan informasi disebabkan jaringan yang kurang baik dan downnya program yang digunakan untuk mengelola dokumen pendaftaran haji.

Table 1.1
Data Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tahun 2022

No	NIP	Nama Pegawai	Jabatan
1	197403281998032002	Tri Andriani Djusair, S.Ag. MH	Kasi PHU
2	197605152007012037	Mariani, S.Ag	Penyusun bahan pendaftaran / pembatan haji
3	196802092002121002	Mul Khairat	Analisis pembinaan penyelenggara haji
4	198106152009012008	Yuni Yelfia A	Penyusun dokumen haji
5		Arik Krisnawati	Penyusun laporan pengendalian bank penerima setoran haji

Berdasarkan data pada table 1 dapat Sebagai informasi, seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memiliki jumlah karyawan 5 orang, tetapi hanya satu yang bekerja. Dimana yang bertugas mengelola dokumen di Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah ibu Mariani dan ibu Yuni Yelfia A.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan untuk mengamati langsung penerapan digitalisasi dalam pengelolaan dokumen pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang melibatkan pelaksanaan wawancara terperinci untuk mengumpulkan informasi dari partisipan. (Kriyantono, 2006) Penelitian kualitatif mengacu pada metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif melalui bahasa tertulis atau lisan, seperti yang didefinisikan oleh Bodgam dan Taylor. (Moelang, 2000)

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, yang terletak di Sumatera Barat. Kantor pusat perusahaan berada di Jl. Bt. Ombilin II No. 10, Belakang Balok, Desa Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26136.

Subjek dan Objek Penelitian

Fokus penelitian ini adalah bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Tujuan dari bagian ini adalah untuk meningkatkan layanan kepada calon jemaah haji dengan mengoptimalkan proses pengelolaan dokumen haji.

Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian penulis dikumpulkan melalui berbagai metode, termasuk wawancara, observasi, dan instrumen pengumpulan data lainnya. Ada dua pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu antara lain:

a. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi primer yang dikumpulkan langsung dari partisipan melalui wawancara dan dokumentasi. Penulis mewawancarai bapak Febriyondi selaku Pengelola PHU dan ibu Yuni Yelfia. A selaku Penyusunan Dokumen Haji.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan atau disusun oleh penelitian sebelumnya atau dipublikasikan oleh organisasi berbeda. Data tersebut dapat berupa data yang bersumber dari literatur seperti buku, karya ilmiah, jurnal, atau data yang diberikan oleh kantor pemerintahan tertentu seperti Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dari partisipan berdasarkan fokus penelitian mereka. Penulis menggunakan data kualitatif untuk menulis ini (Wiratna, 2014) adalah melalui :

a. Observasi

Observasi meliputi pengamatan secara dekat terhadap kegiatan objek penelitian untuk mengumpulkan informasi secara langsung. (Sudaryono, 2018) Observasi dilakukan langsung ke lapangan dengan mendatangi narasumber dan mencatat langsung terhadap objek penelitian pengelolaan digitalisasi dokumen pendaftaran calon jamaah haji.

b. Wawancara

Wawancara melibatkan percakapan langsung dan tatap muka dengan sumber untuk mengumpulkan informasi terkait. (Arikunto, 1998) Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

c. Dokumentasi

Buku, laporan, peraturan, foto, film, dan data lain yang berkaitan dengan penelitian digunakan sebagai sumber informasi.

Tenik Analisis Data

Analisis data melibatkan serangkaian tugas seperti meninjau, mengkategorikan, mengatur, menafsirkan, dan mengkonfirmasi data untuk mendapatkan wawasan sosial, akademis, dan ilmiah. Peneliti menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Huberman dalam Sugiono dan Miles untuk menganalisis data di lapangan.

1. Reduksi data

Reduksi data adalah jenis analisis yang mengatur, mengkategorikan, menghilangkan, dan membersihkan data sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi. Ini melibatkan pemilihan informasi khusus untuk membantu menyederhanakan dan mengubah data yang diperoleh dari catatan lapangan tertulis.

2. Display (penyajian)

Penyajian data adalah kumpulan informasi terorganisir yang menarik kesimpulan dan memberikan kesempatan untuk bertindak. Miles menyatakan bahwa penyajian data adalah analisis tata letak baris dan kolom dalam matriks data kualitatif untuk menentukan jenis dan bentuk data yang akan dimasukkan ke dalam matriks. Proses penyajian data harus memungkinkan peneliti untuk lebih mudah memahami hasil penelitian. Banyaknya data yang diperoleh menyulitkan peneliti untuk memahami hubungan antar detail yang ada, sehingga menyulitkan mereka untuk memahami proses menjelaskan hasil penelitian dan menarik kesimpulan dari data tunggal.

3. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari lapangan, penelitian ini memeriksa seberapa efektif digitalisasi dokumen pendaftaran jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Penulis kemudian merangkum data berdasarkan informasi faktual dan menafsirkannya menggunakan teori-teori yang

relevan. Penulis juga menyajikan data dalam bentuk negatif. Terakhir, diambil kesimpulan dari temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Mekanisme Pengelolaan Dokumen Haji Pada Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi harus mengikuti prosedur yang ditetapkan pemerintah dalam pengurusan dokumen haji. Tata cara tersebut dituangkan dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 yang mengubah Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018. Peraturan tersebut berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Cara pengelolaan dokumen haji dalam menyediakan pelayanan bagi calon jamaah haji akan melalui tiga tahapan, yaitu: tahap pendaftaran haji, tahap pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH), dan tahap dokumentasi haji berupa penerbitan paspor dan pemvisaan. Pengelolaan dokumen haji yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Bukittinggi secara keseluruhan dilakukan secara manual, maupun berbasis IT yang dikenal dengan SSKOHAT.

Pendaftaran haji dilakukan calon Jemaah haji untuk mendapatkan Nomor pors. Pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi berdasarkan prinsip “First Come First Serve” yang artinya setiap calon Jemaah haji yang datang lebih dahulu akan mendapat pelayanan lebih awal dibandingkan dengan calon pendaftar haji yang datang belakangan. Pendaftaran haji dilakukan oleh petugas haji di ruang haji. Calon Jemaah haji bisa mendaftar pada hari kerja setiap senin-jum’at, dan pendaftaran dimulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

Sistem Pendaftaran Haji adalah sebagai berikut:

- a. Calon jemaah haji membuka rekening haji atas nama sendiri dan menyetorkan BIPIH di Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-BIPIH Syariah) yang dikonfirmasi oleh Kementerian Agama RI dengan nominal Rp 25.000.000,- dengan membawa dokumen yang diperlukan ke bank.
- b. Calon Jemaah haji mentranfer biaya awal perjalanan ibadah haji ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) pada BPS-BIPIH, kemudian BPS-BIPIH menerbitkan bukti setoran awal BIPIH yang didalamnya tercantum nomor validasi, tanda tangan berupa barcode oleh BPS-BIPIH, dan foto calon Jemaah haji berukuran 3x4 satu lembar.
- c. Calon Jemaah haji datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sesuai domisili KTP dengan membawa dokumen-dokumen pendaftaran haji.
- d. Memberikan dokumen persyaratan pendaftaran haji kepada petugas haji untuk diperiksa kelengkapan dan kesesuaian data dokumen calon pendaftar. Ketika dokumen calon Jemaah dinyatakan lengkap atau telah diverifikasi oleh petugas haji, maka dilakukan entry data Jemaah ke aplikasi SSKOHAT.

- e. Calon Jemaah haji melakukan sesi foto setelah petugas haji menginput data yang diperlukan dengan ketenafuan yang sudah ada.
- f. Setelah semua data dinyatakan sesuai, Jemaah haji menerima bukti pendaftaran haji yang didalamnya terdapat nomor porsi pendaftaran yang sudah ditandatangani langsung oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- g. Jemaah haji sudah masuk daftar tunggu kuota haji, langkah selanjutnya Jemaah haji menunggu waktu pelunasan BIPIH sebelum berangkat haji di tahun yang sedang berlangsung

Bagi Jemaah haji yang akan berangkat pada tahun yang sedang berlangsung harus melakukan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH) yang dilakukan di bank yang sama ketika melakukan setoran awal BIPIH.

Jemaah haji boleh melakukan pelunasan BIPIH ketika nomor porsi sudah di publish oleh Kementerian Agama. Pelunasan BIPIH dilakukan di bank penerima setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (BPS-BIPIH). Sedangkan, untuk pelaporan pelunasan BIPIH dilakukan di Kementerian Agama Kota dengan membawa dokumen persyaratan yang telah ditetapkan.

Proses pelaporan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji ke Kementerian Agama Kota Bukittinggi sebagai berikut:

- a) Sebelum melaporkan ke Kemenag, jamaah haji mendatangi bank penerima setoran awal BIPIH untuk melakukan pelunasan BIPIH dengan besaran yang telah ditentukan oleh pemerintah dan melakukan pemeriksaan kesehatan berupa medical check-up di puskesmas setempat sesuai domisili untuk mendapatkan surat pengantar kesehatan.
- b) Jamaah haji harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan membawa semua dokumen lunas BIPIH, termasuk bukti setor BIPIH dari Bank dan surat pengantar kesehatan dari puskesmas lokal..
- c) Jamaah menyerahkan berkas dokumen persyaratan kepada petugas bagian haji untuk selanjutnya diperiksa oleh petugas haji.
- d) Petugas haji melakukan pencatatan dengan mencantumkan nomor porsi, nama Jemaah, dan kecamatan asal.

Selain itu jemaah haji juga melalui tahap dokumentasi yaitu tahap dari pengurusan dokumen terakhir dari pengurusan dokumen keberangkatan jamaah haji. Tahap dokumentasi adalah tahapan yang memproses beberapa dokumen identitas bagi Jemaah haji seperti paspor dan visa haji. Berikut alur pelaksanaan penerbitan paspor dan visa bagi Jemaah haji.

1. Sistem pengurusan penerbitan paspor

Kepengurusan penerbitan paspor dilakukan oleh Kantor Imigrasi, namun pada awal penerbitan paspor diatur oleh Kementerian Agama Kota Bukittinggi, terkait

penyampaian informasi kepada Jemaah haji mengenai waktu pembuatan paspor, syarat kelengkapan dokumen, serta penerbitan surat pengantar atau rekomendasi pembuatan paspor bagi Jemaah haji untuk Kantor Imigrasi. (Mariani, 2023) Berikut prosedur yang dilakukan untuk memproses paspor jemaah haji:

- a. Data jemaah haji pada SSKOHAT menjadi data acuan untuk berkas persyaratan penerbitan paspor.
- b. Membuat surat pengantar rekomendasi penerbitan paspor.
- c. Menetapkan petugas Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi untuk bertanggung jawab mengurus di Kantor Imigrasi.
- d. Memverifikasi data jemaah haji antara paspor dengan bukti setoran lunas BPIH.
- e. Mengumpulkan data tentang jemaah haji yang telah memenuhi persyaratan untuk mendapatkan paspor dan telah memperbarui registrasinya.

Jika seluruh dokumen telah lengkap, serta jemaah haji sudah mendapat surat rekomendasi penerbitan paspor yang ditujukan kepada Kantor Imigrasi, maka dihari yg telah ditentukan untuk pembuatan paspor, Petugas imigrasi akan membawa jemaah haji ke loket pembuatan paspor untuk mengambil foto, sidik jari, dan tanda tangan mereka. Terakhir, jemaah haji akan menyerahkan paspor mereka yang telah diselesaikan ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

2. Sistem pemvisaan

Setelah semua paspor diterbitkan, Kementerian Agama Kota Bukittinggi melakukan beberapa tindakan awal untuk dokumen pemvisaan. yaitu sebagai berikut:

- a. Mengelompokkan paspor Jemaah haji berdasarkan BPS-BPIH dan melampirkan bukti lunas BPIH pada cover belakang paspor.
- b. Pembuatan daftar nominative paspor Jemaah haji.
- c. Menempelkan stiker daerah pada bagian bawah paspor sesuai dengan daftar nominatif pemvisaan paspor haji.
- d. Menempelkan stiker embarkasi pada cover depan paspor haji.
- e. Menempelkan foto Jemaah haji ukuran 4x6 pada cover depan paspor.
- f. Mengirimkan paspor Jemaah haji yang sudah lengkap beserta daftar nominative ke Kantor Wilayah.
- g. Mengkonfirmasi dan menginput nomor porsi kedalam SSKOHAT.

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Kementerian Agama Kota Bukittinggi mengelola penerbitan visa bagi jemaah haji dengan menggunakan cara manual dan komputerisasi. Proses manualnya adalah pengelompokan paspor dan penempelan stiker serta foto, sedangkan proses komputerisasinya adalah pembuatan dan konfirmasi data nominatif serta input nomor porsi jemaah ke dalam aplikasi SSKOHAT.

Optimalisasi Pengelolaan Dokumen Haji dan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa tujuan dari optimalisasi ialah memaksimalkan sesuatu yang berhubungan dengan keutungan, penerimaan, dan sejenisnya. Sedangkan minimalisasi dilakukan untuk mengoptimalkan hal-hal yang berkaitan dengan waktu, jarak, biaya, dan sejenisnya.

Berkaitan dengan penelitian penulis tentang layanan pengelolaan dokumen haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sebagai salah satu layanan yang diberikan kepada calon jamaah haji, penulis menemukan bahwa layanan calon jamaah haji harus dioptimalkan secara berkelanjutan dan terus-menerus agar dapat memberikan layanan terbaik bagi jamaah haji.

Pada bab ini penulis menganalisis pelayanan optimalisasi yang telah diberikan oleh petugas haji di Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam mengelola dokumen haji dengan merujuk pada standar pelayanan pada bab II, pengoptimalisasian dilakukan untuk mencapai hasil yang sesuai harapan secara efektif dan efisien menurut Poerwadarminta.

Optimalisasi layanan dalam mengelola dokumen haji diperlukan secara berkelanjutan dan terus-menerus agar dapat menciptakan pelayanan yang optimal bagi Jemaah haji. Optimalisasi dilakukan untuk mencapai hasil yang sesuai harapan secara efektif dan efisien. Ada beberapa faktor yang dapat menentukan apakah layanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam mengelola dokumen calon jamaah haji optimal atau tidak sebagai berikut:

- a. Prosedur pengurusan dokumen, secara umum pengelolaan dokumen calon jamaah haji mulai dari pendaftaran haji, pelunasan BIPIH, pengurusan paspor, visa, dan penyelesaian dokumen administrasi perjalanan ibadah haji dilakukan secara bertahap dengan melakukan pengelolaan secara manual atau secara sistem berbasis IT yang lebih dikenal dengan SSKOHAT.

Pengelolaan dokumen di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mengedepankan kemudahan bagi calon Jemaah haji dalam pengurusan dokumen, dengan menyediakan prosedur pengurusan dokumen yang sederhana, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu petugas haji yang mengatakan bahwa:

"semua yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen yang kami lakukan disini kita menginginkan kemudahan bagi masyarakat. Makanya prosedur pengurusan dokumen diupayakan dibuat sesederhana mungkin agar di pahami seluruh masyarakat. Jika masih ada calon jamaah yang masih ragu atau kurang paham maka petugas haji akan menjelaskan kembali prosedur pengurusan dokumen dengan penyampaian yang sederhana." (Mariani, 2023)

Dalam pengelolaan dokumen haji indikator keberhasilan juga merupakan hasil dari penerapan prosedur pelayanan yang professional seperti: penyediaan sarana dan prasarana, penyederhanaan dokumen persyaratan dan alur pengelolaan dokumen haji.

- b. Waktu pengelolaan dokumen, waktu merupakan hal yang penting dalam rangkaian pelayanan. Dalam mengelola dokumen dan melayani calon jamaah, kita harus memastikan bahwa waktu kita dihabiskan dengan nyaman antara satu sama lain. Selain itu, untuk mendapatkan tanggapan yang positif dari calon jamaah haji, gunakan suara yang lembut, senyum, dan sambutan yang hangat. Muhammad 'Awad percaya bahwa waktu adalah sumber pendapatan yang berharga namun sering diabaikan. Kekayaan ini tidak dapat digantikan, dipinjamkan, atau disimpan, jadi harus digunakan dengan hati-hati agar tidak terbuang sia-sia oleh individu, organisasi, atau negara. Salah satu standar pelayanan adalah waktu. Mulai dari saat permohonan diajukan hingga selesai Semakin cepat pelayanan dan pengelolaan dilakukan, semakin percaya masyarakat pada layanan. Sehingga Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi berupaya meminimalkan waktu dalam melayani calon Jemaah haji, meskipun begitu pelayanan yang diberikan harus tetap maksimal dengan waktu penyelesaian yang minimal agar calon Jemaah haji merasa puas setelah menerima pelayanan. Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu petugas haji menunjukkan bahwa:

“dalam melayani calon Jemaah haji kita membutuhkan waktu yang singkat, misalnya melayani calon Jemaah haji yang ingin mendaftar haji untuk 1 orang maka waktu yang diperlukan paling lama 15 menit, begitupun dalam pengolaan data kita Cuma membutuhkan waktu 15 menit paling lama kalau tidak ada masalah dalam jaringan” (Mariani, 2023)

- c. Pelayanan pengurusan dokumen gratis, Pernyataan ini menekankan pentingnya memberikan layanan pengurusan dokumen gratis kepada jemaah. Ini menyoroti sifat-sifat yang harus dimiliki petugas, seperti tenang, sabar, sopan, dan memperhatikan kebutuhan jemaah. Ia menyarankan agar tidak menyela atau menggunakan kata-kata yang menegur atau menyindir, karena dapat menyinggung perasaan jemaah.

Moenir berpendapat, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, petugas pelayanan perlu memenuhi persyaratan dasar, seperti sopan santun. Perilaku sopan menunjukkan rasa hormat dan penghargaan sehingga menimbulkan kepuasan bagi orang yang dilayani. (Gobel, 2019)

Hasil dari pengamatan penulis selama magang di Kementerian Agama Kota Bukittinggi, dapat dilihat bahwa petugas bekerja untuk masyarakat, membantu jamaah yang ingin menjalankan ibadah ke tanah suci. Petugas Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam melayani calon Jemaah tidak memungut biaya apapun. Dimana biaya yang dikeluarkan calon Jemaah haji hanya untuk kebutuhan pribadi

dalam memproses dokumen haji seperti: transportasi untuk pergi mendaftar haji, fotocopy dokumen persyaratan haji, dan sebagainya. Di sinilah sandaran iman sebagai pendorong untuk melayani setiap pelanggan. Dalam surat At-Taubah ayat 105, Allah SWT berfirman:

Artinya: *“Dan katakanlah, ‘bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan,”* (Q.S At-Taubah 9): 105.

Ayat di atas menunjukkan bahwa setiap usaha akan mendapatkan hasil baik di dunia maupun di akhirat. Ayat di atas menunjukkan betapa pentingnya mengawasi setiap pekerjaan. Ketika Anda melakukan tugas pelayanan, Anda akan selalu diawasi oleh Allah SWT dan orang-orang mukmin yang ada di sekitar Anda. Setiap tindakan kita akan dilihat oleh Allah SWT, Rasulullah, dan orang-orang yang beriman. Maka bekerjalah dengan baik dan berikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan konsumen.

- d. Produk pelayanan yang sesuai, produk pelayanan yang diterima oleh calon Jemaah haji harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dibuktikan dengan peran para petugas haji yang melayani sesuai dengan kebutuhan masing-masing Jemaah haji. Sebagaimana di jelaskan dalam al-qur'an surat al-maidah ayat 8 yang berbunyi:

Artinya: *”wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak keadilan karena allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada allah, sungguh allah maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”*

Dari ayat diatas dapat kita simpulkan bahwa dalam melayani masyarakat petugas haji tidak boleh membeda bedakan pelayanan terhadap suatu kaum atau golongan, petugas haji harus berlaku adil dan menyetarakan para calon Jemaah haji yang mendaftar ke Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Produk yang dibicarakan merupakan layanan yang dapat dirasakan melalui panca indera dan emosi, bukan berupa objek fisik yang nyata. Ini mencakup unsur-unsur seperti gerakan, suara, estetika, kenyamanan, dan penampilan. Selain itu, ada juga aspek fisik produk yang berfokus pada kesempurnaan, tampilan, dan warna.

Dalam hal ini, petugas haji memberikan layanan secara lisan, tulisan, dan perbuatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- e. Sarana dan prasarana yang memadai, diartikan sebagai kemampuan Kementerian Agama dalam menunjukan eksistensi kepada jamaah. Kementerian Agama memastikan sarana dan prasarana serta lingkungan sekitar tetap terjaga untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada jemaah. Berdasarkan observasi ketersediaan sarana dan prasarana untuk melayani calon jamaah haji sudah mencukupi. Kementerian Agama Kota Bukittinggi memiliki sarana yang cukup untuk

melayani pengelolaan dokumen haji seperti komputer yang dibutuhkan untuk mengakses SISKOHAT dan juga prasarana yang cukup untuk pengelolaan dokumen haji seperti ruang tunggu bagi calon Jemaah haji yang cukup, serta ruang penyimpanan arsip dokumen yang cukup. Hasil wawancara dengan petugas haji yang ngenyatakan bahwa:

“untuk komputer di Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah memadai sesuai dengan kebutuhan, sedangkan untuk ruang tunggu cukup luas, diaman dapt menampung 15 orang calon jamaah dengan fasilitas kursi yang disediakan, untuk pengarsipan kita disini sudah memiliki banyak tempat yang bisa menyimpan dokumen-dokumen jamaah.”

- f. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang baik serta memiliki pengetahuan yang luas mengenai pengelolaan dokumen haji serta terampil, kompetensi petugas atau Salah satu faktor yang memengaruhi optimalisasi pelaksanaan kebijakan adalah sumber daya manusia, yang terdiri dari empat komponen: jumlah staf yang tepat dan kualitas, informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan, kewenangan yang cukup, dan pengetahuan yang luas untuk melaksanakan tanggung jawab dan fasilitas yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan.

Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan petugas haji yang menyatakan bahwa:

“kemampuan petugas haji sudah sesuai dengan wewenang dan tugas dalam melayani calon jamaah haji, masing-masing punya koordinator untuk menyampaikan ke jamaah untuk pengurusan seperti pembuatan paspor ngasih tau syarat-ayarnya apa saja, memberi informasi-informasi mengenai dokumen persiapan keberangkatan, kan semuanya sudah ada tugas dan pembagiannya.”

Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi petugas haji telah menerapkan sikap dan perilaku yang sesuai dalam melayani calon Jemaah haji. Hal tersebut dibuktikan dari hasil observasi langsung penulis saat ikut andil dalam melayani calon jamaah haji.

Keberhasilan disini adalah sebagai hasil dari pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh petugas haji dalam upaya meningkatkan kompetensi para petugas pemberi pelayanan.

Kemudian, hal ini didukung dengan terpenuhinya ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir yang telah dibahas pada bab II dan keredediaan petugas haji sebagai Sumber Daya Manusia yang telah dirasa cukup untuk melayani jamaah haji.

Keterkaitan Pengelolaan Dokumen Haji dengan Pelayanan bagi Calon Jemaah Haji

Pelayanan publik, menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dengan menyediakan barang, jasa, atau bantuan administrasi sebagaimana diamanatkan

oleh undang-undang. Layanan ini biasanya ditawarkan oleh penyedia layanan publik. Berdasarkan landasan hukum tersebut Kementerian Agama Kota Bukittinggi melakukan pelayanan bagi calon Jemaah haji yang bergerak untuk melayani kebutuhan masyarakat, berupa layanan kepengurusan dokumen haji, yang merupakan jenis layanan publik yang diberikan pemerintah dan termasuk dalam kategori layanan administratif yang diberikan kepada warga negara yang ingin berangkat untuk menunaikan ibadah haji.

Pengelolaan dokumen sebagai pelayanan administratif yang diberikan Kementerian Agama Kota Bukittinggi menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan pasal 6 dalam Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012. Dokumen resmi yang dihasilkan dari pelayanan administratif di Kementerian Agama Kota Bukittinggi memerlukan pengelolaan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk menjadi tolak ukur agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan warga negara.

Pengelolaan dokumen haji termasuk dalam bagian dari pelayanan dikarenakan dalam pengelolaan dokumen haji selalu menerapkan tiga macam bentuk pelayanan berupa:

- a. Pelayanan lisan, pelayanan yang dilakukan dua arah antara petugas penyelenggara haji dengan calon jemaah dalam proses pendaftaran haji dan pelunasan haji, serta pengelolaan rekomendasi penerbitan paspor. Pelayanan dalam bentuk lisan menuntut petugas haji untuk berkomunikasi dengan baik kepada calon jemaah haji. Agar tercapai komunikasi yang baik maka petugas haji harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:
 - 1) Petugas haji memahami kebutuhan yang diinginkan calon Jemaah haji dan bisa mengatasi permasalahan dalam pengelolaan dokumen haji. Hasil wawancara yang telah penulis lakukan:
“petugas PHU sebelumnya sudah mengantisipasi jika ada kendala dalam melayani calon jemaah dengan memberikan informasi yang mudah dipahami calon jemaah, jika masih terjadi kendala calon jemaah tidak paham maka petugas akan menyampaikan kembali.”
 - 2) Petugas haji dapat menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai informasi yang dibutuhkan calon Jemaah haji.
 - 3) Petugas haji bertingkah laku sopan serta ramah dalam berkomunikasi kepada calon Jemaah.

Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi petugas sudah menerapkan perilaku yang baik dalam melayani calon jemaah. Petugas haji tidak membedakan jemaah, semua diperlakukan dengan baik. Petugas haji juga bertutur kata sopan, mudah senyum, dan menjelaskan informasi kepada calon jemaah dengan baik sesuai dengan prosedur.

- b. Pelayanan tulisan, pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan berupa informasi dan pentunjuk. Pada pengelolaan dokumen haji di Kementerian Agama Kota Bukittinggi berupa info tentang mekanisme pendaftaran haji, pelunasan BIPIH, penerbitan paspor dan sebagainya.
- c. Pelayanan perbuatan, dalam pengaplikasiannya pelayanan ini berbentuk perbuatan atau menghasilkan perbuatan, bukan hanya menyanggupi dan menjelaskan secara lisan, tetapi membuktikannya dengan perbuatan. Pelayanan dengan perbuatan dapat terwujud dengan baik apabila dilakukan oleh petugas haji yang memiliki keahlian dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan Jemaah haji. Kemampuan dan keahlian petugas haji dalam mengelola dokumen haji dipelukan dalam banyak hal, seperti: keahlian dalam pengoperasian SISKOHAT untuk penginputan dokumen Jemaah haji, dan ketelitian dalam pemeriksaan berkas dokumen persyaratan haji. Hasil wawancara penulis dengan petugas PHU:

“untuk SISKOHAT kita disini sudah menguasai karena semua data calon jamaah yang masuk harus di masukan ke SISKOHAT, kita juga setiap hari tidak lepas dari SISKOHAT, jadi setiap petugas harus sudah mengerti dalam mengoperasikan SISKOHAT.”

Dari wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengelolaan dokumen berkaitan dengan pelayanan, karena jika petugas tidak memahami SISKOHAT maka petugas akan kesusahan mengelola dokumen dan pelayanan untuk para calon jamaah pun akan lama dan tidak efektif.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen merupakan bagian dari layanan yang diberikan kepada calon Jemaah haji yang ingin melaksanakan ibadah haji, dan ini merupakan salah satu layanan yang memudahkan Jemaah haji untuk melakukan ibadah haji.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mengenai Optimalisasi Pengelolaan Dokumen dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, maka penulis menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut: Pertama, Pengelolaan dokumen haji dalam melayani Calon Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi telah efektif dan efisien menurut Poerwadarminta sebagai upaya meningkatkan pelayanan dalam mengelola dokumen haji. Hal tersebut terbukti dengan terpenuhinya indikator-indikator keberhasilan dalam proses pengelolaan dokumen haji yang diatur dengan baik melalui beberapa tahap yang harus dilewati oleh calon Jemaah haji dimana prosedur-prosedur pengelolaan dokumen haji memiliki prinsip untuk mengedepankan kemudahan bagi calon Jemaah haji. Kedua, Pengelolaan dokumen haji di Kementerian Agama Kota Bukittinggi termasuk kedalam pelayanan bagi calon Jemaah haji dikarenakan pelaksanaan pengelolaan dokumen haji merupakan salah

satu pelayanan publik yang mana pelayanan pengelolaan dokumen haji menerapkan bermacam-macam bentuk pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan yang diterapkan dengan maksimal di Kementerian Agama Kota Bukittinggi guna meningkatkan pelayanan terhadap calon Jemaah haji.

Dengan melihat kesimpulan yang ditarik dari hasil dan pembahasan, maka penulis menyarankan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi setelah menerima dokumen kelengkapan persyaratan pendaftaran bagi calon jamaah haji disarankan untuk menjelaskan lebih rinci terkait pengurusan dokumen lainnya dan kepada bagi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sebaiknya tingkatkan pemanfaatan media elektronik dalam rangka penyampaian informasi kepada calon Jemaah haji untuk memudahkan akses calon Jemaah haji dalam memperoleh informasi terkait prosedur maupun syarat yang diperlukan untuk mendaftar haji, melunasi BIPIH, penerbitan paspor dan visa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Basyumi, M. M. (2008). *Reformasi Dokumen Haji*. Jakarta: FDK Press.
- Gobel, M. V. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Layanan Peserta PAdA PT Taspem Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*.
- H.M Abdurachman Rochimi, L. (2010). *Segala Hal Tentang Haji Dan Umrah*. Jakarta: Eirlangga.
- Kartono, A. (2016). *Solusi Mamasik Dalam Permaalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazdhab*. Jakarta: Cendekia MUda.
- Kountur, R. (1997). *Dasar-Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Dinastindo.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mariani. (2023, Agustus 1). (R. P. Sari, Interviewer)
- Moelang, L. J. (2000). *Metode Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Simambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siringoringo, H. (2005). *Pemograman Linear*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudaryono. (2018). *Metode Penelitian*. Depok: Rajawali Press.
- Umrah, D. J. (2016). *Petunjuk Teknis Penyelesaian Dokumen Perjalanan Ibadah Haji*. Jakarta: Kemenag RI Dirjen PHU.
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wiratna, S. V. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaja Baru Press.