



Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)

Binda Kurniyasih^{1✉}, Romi Adetio Setiawan², Nonie Afrianty³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Email: bindakurniyasih2007@yahoo.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung yang memengaruhi efektivitas pengelolaan dokumen tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen untuk pelayanan calon jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah berjalan efektif dan efisien sesuai standar efektivitas menurut Peter F. Drucker. Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh Ketua Tim Kerja Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah diikuti dengan baik. Pelaksanaan pengelolaan dokumen haji tidak terlepas dari peran penting para petugas yang bekerjasama dan menjaga komunikasi yang baik. Meskipun terdapat sedikit hambatan dalam proses pengelolaan dokumen, namun faktor pendukung seperti tenaga operasional yang memadai dan sarana-prasarana yang dimiliki oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu mampu mengatasi hambatan tersebut dengan baik.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan, Pengelolaan Dokumen, haji*

Abstract

This research aims to evaluate the effectiveness of document management in improving services for pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province, and to identify inhibiting and supporting factors influencing the effectiveness of document management. The research method employed is qualitative descriptive, with data collection through observation, interviews, and documentation. The collected data were analyzed to provide answers to the research questions. The research findings indicate that document management for the services of prospective pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province has been carried out effectively and efficiently in accordance with the standards of effectiveness outlined by Peter F. Drucker. Service procedures established by the Central Statistics Agency (BPS), the Directorate General of Hajj and Umrah, as well as the Standard Operating Procedures (SOP) developed by the Head of the Working Team for Hajj and Umrah Implementation in the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province have been well-followed. The implementation of hajj document management is intricately tied to the pivotal roles of collaborating officers who maintain effective communication. Despite encountering some challenges in the document management process, supportive factors such as adequate operational personnel and the facilities owned by the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province have effectively addressed these challenges.

Keywords: *Effectiveness, Service, Hajj Document Management*

PENDAHULUAN

Ibadah haji, sebagai salah satu dari lima rukun Islam, diwajibkan bagi umat Islam mulai tahun keenam setelah Hijrah. Ibadah ini menonjolkan keistimewaan karena melibatkan eksekusi tiga kewajiban pokok dalam ajaran Islam, yakni shalat, zakat, dan puasa. Shalat menjadi kewajiban yang tidak terpisahkan selama proses pelaksanaan haji. Selain itu, haji juga mencakup dimensi berzakat, mengingat partisipan perlu menanggung biaya perjalanan dan juga dikenai biaya denda (dam). Adapun aspek puasa (shaum) hadir dalam konteks haji, di mana pelaku haji harus menahan diri dari perbuatan-perbuatan yang sebelumnya dihalalkan, sesuai dengan aturan yang berlaku dalam konteks ibadah ini (Aminuddin, 2013).

Tidak hanya itu, pelaksanaan ibadah haji juga dapat diartikan sebagai bentuk jihad di jalan Allah. Konsep ini mencerminkan komitmen dan pengorbanan yang diperlukan selama menjalankan serangkaian ritus dan upacara yang terstruktur dengan ketat. Sebagaimana diungkapkan oleh Ahmad Sarbini (2017), peserta haji diharuskan menjalani berbagai seremoni ritualistik dalam batas waktu tertentu, termasuk berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain secara massal. Proses ini tidak hanya menguras energi fisik, tetapi juga memerlukan ketahanan mental yang kuat.

Secara keseluruhan, ibadah haji bukan sekadar tugas keagamaan rutin, melainkan sebuah pengalaman yang memadukan aspek-aspek ibadah, kepatuhan, pengorbanan, dan ketahanan dalam rangka mencapai tujuan spiritual dan mendekatkan diri kepada Allah.

Setiawan (2023a) mengungkapkan seseorang yang melakukan ibadah dengan tulus kepada Allah dan sesuai dengan prinsip syariah diharapkan akan mengalami dampak positif dalam kehidupan sehari-harinya. Dampak tersebut muncul pada kualitas perbuatan dan etika pribadinya. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-qur'an Surah Ali- Imran ayat 97 :

عَلَىٰ وَجْهِهِ ۖ إِمَّا كَانَ دَخَلَهُ وَمَنْ هَٰ إِبْرَاهِيمَ مَقَامٌ بَيَّنَّتْ آيَةُ فِيهِ
الْعَلَمِينَ عَنِ اللَّهِ فَإِنَّ كَفَرَ وَمَنْ ۖ سَبِيلًا إِلَيْهِ اسْتَطَاعَ مِنَ الْبَيْتِ حِجُّ النَّاسِ

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".

Tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diatur dalam undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umrah menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar jemaah haji dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan tuntunan agama yang berlaku serta jemaah haji dapat menciptakan kemandirian dan ketahanan pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Secara etimologis, terminologi "efektivitas" merujuk pada kata "efektif" yang bersumber dari bahasa Inggris, yaitu "effective", Drucker (2006) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu keberhasilan yang dapat dipertanggungjawabkan dan diindahkan. Demikian pula, Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan "efektif" sebagai suatu hal yang "dapat membawa hasil, berhasil guna" terkait dengan usaha atau tindakan. Selain itu, istilah ini dapat merujuk pada status berlakunya undang-undang atau peraturan tertentu.

Ayub, Hassan, and Saba (2023) menyajikan pandangannya terhadap efektivitas dengan menjelaskan bahwa dalam konteks tertentu, efektivitas mencakup keberadaan efek, pengaruh, atau akibat dari suatu tindakan atau metode. Lebih lanjut, konsep efektivitas diukur melalui keberhasilan dan kegunaan dari penerapan metode atau cara tertentu, dengan tujuan mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, efektivitas dapat diartikan

sebagai kondisi di mana suatu tindakan atau metode mampu memberikan dampak yang diinginkan atau mencapai hasil yang diharapkan secara optimal, sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Pengoptimalan pengelolaan dokumen sangat besar pengaruhnya terhadap sebuah pelayanan, di mana dalam suatu pelayanan harus terdapat komponen-komponen *booster* yang begitu berperan sehingga dapat menghasilkan pengelolaan yang baik (Davis & Obasi, 2003).

Efektivitas merujuk pada tingkat pencapaian suatu tujuan, menjadi indikator keberhasilan suatu usaha yang diukur melalui realisasi sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Konsep efektivitas secara umum mengukur sejauh mana tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai dengan hasil optimal. Hidayat (1986) memaparkan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai suatu ukuran yang mencerminkan sejauh mana target, baik dalam hal kuantitas, kualitas, maupun waktu, berhasil dicapai. Tingkat efektivitas semakin tinggi seiring dengan persentase pencapaian target yang semakin besar.

Rambat Rupiyodi (2001) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui perbandingan antara harapan dan realitas yang diterima oleh pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Pelayanan memegang peranan penting, terutama dalam konteks perusahaan yang berfokus pada sektor jasa. Ciri-ciri pelayanan yang berkualitas, yang mampu memberikan kepuasan kepada jamaah, melibatkan aspek profesionalisme karyawan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, ketersediaan produk yang diinginkan, tanggung jawab terhadap setiap jamaah dari awal hingga selesai, kemampuan melayani dengan cepat dan tepat, komunikasi yang jelas, pengetahuan umum yang memadai, dan kemampuan membangun kepercayaan.

Manajemen kearsipan yang efektif menjadi keharusan, terutama bagi lembaga pemerintahan seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Kearsipan melibatkan proses penyusunan dan penyimpanan surat-surat serta dokumen, termasuk dokumen pendaftaran calon jemaah haji, yang memiliki kebutuhan penggunaan dalam jangka waktu yang Panjang (Hasbi, Moeljadi, Noermijati, & Rofiq, 2021). Pelaksanaan kearsipan yang terorganisir dan benar dianggap sebagai aset organisasi, karena dengan sistem kearsipan yang teratur, proses pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat, serta mampu mengurangi potensi kesalahan terkait ketersediaan informasi yang diperlukan oleh pihak internal organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian lapangan (field research) dengan tujuan mendekati dan memahami makna yang diberikan oleh anggota masyarakat terhadap perilaku mereka dan realitas sekitarnya. Menurut Suharismi (1995), penelitian lapangan merupakan suatu pendekatan yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk menyelidiki masalah dengan tingkat kedalaman tertentu dan kemudian mencari solusinya.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif, sebuah metode penelitian yang menguraikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kejadian-kejadian yang menjadi fokus penelitian. Data yang diperoleh dari lapangan kemudian dianalisis dengan cermat untuk mendapatkan kesimpulan yang dapat diandalkan. Pendekatan kualitatif deskriptif ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai situasi atau fenomena yang diteliti, dengan tujuan mendapatkan pemahaman mendalam terhadap konteks yang diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Dalam upaya pengelolaan dokumen haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu mengadopsi pendekatan digitalisasi dan manual. Peneliti melakukan pendekatan berdasarkan teori efektifitas, Menurut teori yang dijelaskan oleh Peter F. Drucker, efektivitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memilih tujuan yang sesuai, atau yang sering disebut sebagai "doing the right things" (Drucker, 2006). Dalam ekonomi syariah, teori ini juga konsisten dengan prinsip *masalah mursalah* yang mengarah pada pelaksanaan suatu tindakan dengan dasar keutamaan terhadap kepentingan umum (Setiawan, 2023b). Oleh karena itu, seorang manajer yang dianggap efektif adalah individu yang mampu memilih dengan tepat hal-hal yang harus diselesaikan dalam mencapai tujuan tertentu. Pendekatan manual melibatkan pengumpulan berkas hardcopy yang nantinya diarsipkan dan disimpan di ruang arsip. Di sisi lain, pendekatan digitalisasi menggunakan aplikasi SSKOHAT untuk mengunggah dokumen ke dalam sistem, mempermudah proses pengelolaan dokumen haji secara efisien dan tepat. Aplikasi Haji Pintar juga digunakan untuk memberikan akses informasi kepada jamaah terkait haji, jadwal keberangkatan, dan informasi lainnya.

Fokus Kementerian Agama Provinsi Bengkulu pada peningkatan kepuasan masyarakat menjadi landasan utama. Evaluasi dilakukan untuk memastikan fungsi pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah berjalan optimal. Proses pengelolaan dokumen dimulai dari

pelayanan pendaftaran, yang dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Haji Pintar dengan tetap menyerahkan persyaratan dokumen pendaftaran dalam bentuk hardcopy ke Kantor Wilayah, atau secara offline dengan langsung mendatangi PTSP (Pelayanan Terpadu, Satu Pintu) Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Jamaah yang akan berangkat harus melengkapi dokumen seperti persyaratan pelunasan, pembuatan paspor dan visa haji, serta kelengkapan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, tahapan dalam proses pengelolaan dokumen oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu melibatkan:

- a. **Pengurusan:** Pengurusan dokumen haji di Kantor Wilayah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Kerjasama yang baik antar bagian menjadi modal utama dalam pengurusan dokumen.
- b. **Pencatatan:** Pencatatan atau pendaftaran dokumen menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui kelengkapan dokumen dan jumlah jamaah yang mendaftar serta berangkat pada tahun berjalan. Dalam proses pengelolaan dokumen, terdapat kemungkinan kesalahan baik dari internal maupun eksternal. Oleh karena itu, Kementerian Agama Provinsi Bengkulu melakukan pencatatan setiap kesalahan dan permasalahan yang terjadi di lapangan sebagai bahan evaluasi, memudahkan pengawasan dan pengumpulan dokumen.
- c. **Penyimpanan Dokumen:** Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memiliki ruang arsip dokumen yang dilengkapi dengan lemari yang dinomori sesuai dengan kloter atau nomor porsi masing-masing jamaah. Hal ini bertujuan untuk memudahkan petugas dokumen dalam mencari data dokumen.

2. Faktor – faktor Penghambat dan Pendukung Pengelolaan Dokumen Jamaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Dalam konteks organisasi atau perusahaan, menghadapi situasi atau kondisi hambatan dalam prosesnya adalah hal yang umum terjadi. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor penghambat menjadi suatu keharusan, karena hal ini memiliki dampak serius terhadap kemajuan suatu organisasi atau perusahaan.

Terkait dengan faktor penghambat dan pendukung dalam pengelolaan dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini, dengan mempertimbangkan situasi yang terjadi selama proses penginputan data jamaah. Beberapa kendala yang teridentifikasi meliputi kendala jaringan internet, keberadaan jamaah lansia yang tidak memiliki handphone android, dan kurangnya pemahaman jamaah terhadap media sosial. Penelitian ini terbatas pada evaluasi kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan

oleh Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu selama periode Januari hingga Oktober 2023, dengan jumlah pendaftar mencapai 1.777 jamaah.

Faktor penghambat pelayanan juga melibatkan kondisi di mana beberapa jamaah haji yang sudah mendaftar menghadapi kendala, seperti meninggalnya salah satu suami atau istri, sehingga mereka tidak dapat ikut berangkat. Selain itu, seringnya terjadi jaringan yang tidak stabil dan seringnya aplikasi SISKOHAT mengalami eror. Antrian haji yang panjang juga menciptakan tantangan, di mana banyak jamaah menjadi kurang aktif dalam bertanya dan terkadang sulit dihubungi karena nomor ponselnya sering berubah.

Meskipun menghadapi faktor penghambat yang signifikan, petugas PHU (Pengelolaan Haji dan Umrah) mengatasi kendala-kendala ini dengan dukungan yang memadai. Hasil survei lapangan melalui observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tenaga operasional petugas memiliki kapasitas yang memadai untuk mengatasi berbagai hambatan yang muncul selama proses pengelolaan dokumen haji.

Adanya sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruangan SISKOHAT, ruang pendaftaran, ruang khusus bagian PHU, ruang arsip, komputer, internet, printer, AC, kursi, meja, dan aplikasi SISKOHAT, berperan penting dalam mendukung proses pelayanan pengelolaan dokumen haji. Pernyataan dari Ketua tim kerja mengindikasikan bahwa pendaftaran dan pelayanan lainnya terkait dokumen haji dapat terselesaikan dengan tepat waktu berkat dukungan infrastruktur yang ada.

Dalam praktiknya, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu aktif melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan setelah pemulangan jamaah haji. Proses evaluasi ini dilakukan baik secara internal maupun eksternal, yang berkaitan erat dengan pelayanan dokumen haji. Evaluasi tersebut bertujuan untuk memastikan efektivitas pelayanan dan mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan, jika terdapat ketidaksesuaian atau permasalahan selama proses pengelolaan dokumen haji.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian, hasil, dan pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa, Proses pengelolaan dokumen haji dalam melayani jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah berjalan efektif dan efisien sesuai dengan standar efektivitas menurut Peter F Drucker, prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan baik itu dari BPS, Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah maupun SOP yang dibuat oleh Ketua Tim Kerja Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen haji tidak lepas dari

peranan para petugas yang saling bekerjasama dan yang terpenting saling menjaga komunikasi yang baik.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam proses pengelolaan dokumen haji mempunyai sedikit hambatan. Hal ini sudah teratasi dengan baik karena adanya faktor pendukung baik dari tenaga operasional yang memadai maupun sarana dan prasarana yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, L. H. (2013). Ilhaq al-Masa'il bi Nazairiha dan Penerapannya dalam Bahth al-Masa'il. *Al-Tahrir*, 13(2), 297-320. doi:10.21154/al-tahrir.v13i2.18
- Arikanto, Suharismi "Dasar-dasar Research" (Tarsoto:Bandung,1995)
- Ayub, M., Hassan, K., & Saba, I. (2023). Revisiting the paradigm of Shari'ah governance of Islamic financial institutions. *Journal of Islamic Accounting and Business Research, ahead-of-print*(ahead-of-print). doi:10.1108/JIABR-04-2022-0110
- Davis, E. P., & Obasi, U. (2003). *The effectiveness of banking supervision* In. Retrieved from <http://www.ephilipdavis.com/SUPERV%20-%20cut2.pdf>
- Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive*. New York: HarperCollins.
- Hasbi, H., Moeljadi, M., Noermijati, N., & Rofiq, A. (2021). Effect of Strength of the External Environment and Islamic Business Ethics on the Performance of Islamic Finance Companies with Intellectual Capital Mediation. *Management science letters*, 993-1002. doi:10.5267/j.msl.2020.9.043
- Hidayat, 'Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan' (Universitas Gajah Mada,1986).
- Rupiyodi, Rambat 'Manajemen Pemasaran Jasa' (Jakarta: Salemba Empat,2001).
- Sarbini, Ahmad, *Hikmah Dan Filosofi Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI Dirjend Penyelenggara Haji dan Umrah, 2017).
- Setiawan, R. (2023a). Avoidance of Riba-Based Loans and Enhancement of Quality of Life: An Indonesian Context Analysis *Journal of Religions*, 14(11). doi:<https://doi.org/10.3390/rel14111376>
- Setiawan, R. (2023b). Impact of Islamic Jurisprudential on Traditional Financial Customs and Legal Integration in Indonesia. *Journal of Islamic Thought and Civilization*, 13(2), 195-209. doi:<https://doi.org/10.32350/jitc.132.13>
- Suwarto, *Perilaku Organisasi*, (Universitas Atmajaya Yogyakarta, 1999), cet. Ke-1, h.1.
- Undang- Undang Republik Indonesia Pasal 3 Nomor 8 Tahun 2019 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.