

ABSTRAK

N Windi Diniawati. *Prosedur Pengelolaan Dokumen Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Deskriptif di PHU Kemenag Kota Bandung)*

Dokumen haji adalah dokumen resmi perjalanan haji yang berisikan identitas jamaah haji. Setiap warga Negara Indonesia yang hendak menunaikan ibadah haji harus disertai dengan dokumen perjalanan haji yang dikeluarkan oleh Menteri Agama. Dokumen haji merupakan suatu dokumen penting bagi jamaah haji, yang digunakan sebagai petunjuk identitas seorang jamaah ketika berada di Arab Saudi. Melihat pentingnya dokumen haji, penyelenggara ibadah haji menyusun prosedur pengelolaan dokumen haji secara bertahap dengan menggunakan pengelolaan sistem yang berbasis IT yang dikenal dengan siskohat dan pemerintah juga mengeluarkan kebijakan mengenai pelayanan dokumentasi.

Karena pentingnya suatu pengelolaan dokumen haji dalam suatu instansi pemerintahan yaitu Kementerian Agama, maka dibentuknya bagian khusus yang bertugas mengelola dokumen tertentu dengan bekerjasama dengan instansi yang terkait sesuai dengan kompetensi instansi dalam pengelolaan dokumen yang dibutuhkan. Melihat fenomena tersebut, menuntut adanya pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang lebih baik dan perlunya penyempurna sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji secara terus menerus agar dapat berjalan aman, tertib dan lancar dengan menjunjung tinggi asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas sesuai dengan penyelenggaraan haji.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian, ternyata prosedur pengelolaan dokumen haji pada kantor kementerian agama kota bandung selaku penyelenggara ibadah haji dilakukan secara bertahap dengan menggunakan sistem berbasis IT yang lebih dikenal dengan SISKOHAT.

Berkaitan dengan prosedur pengelolaan dokumen haji, Kantor Kementerian Agama Kota Bandung selaku pelaksana pelayanan dokumen memberikan pelayanan yang terbaik terhadap jamaah haji sesuai dengan kebijakan pemerintah mengenai pelayanan dokumen haji. Mulai dari pelayanan pendaftaran, pelunasan BPIH, pengurusan paspor, visa dan penyelesaian DAPIH hingga penyelesaian dokumen dalam bentuk arsip.

Kata kunci: Prosedur, Pengelolaan, Dokumen Haji