

ABSTRAK

Usep Saepul Millah, Manajemen Strategi Administrasi Pemberkasan dalam Meningkatkan Pelayanan Haji (Penelitian di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang)

Salah satu rukun Islam adalah ibadah haji, yang dilakukan oleh orang-orang yang mampu secara mental dan fisik untuk menyelesaikan ibadah haji. Pengelolaan strategis administrasi kearsipan diperlukan dalam penyelenggaraan ibadah haji, hal ini dilakukan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di seluruh Indonesia, namun khususnya di PHU Kabupaten Pandeglang. Mempertahankan rencana pengelolaan arsip yang matang akan meningkatkan layanan haji ahli dan menyederhanakan pencarian file bila diperlukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi strategi administrasi pemberkasan, implementasi strategi administrasi pemberkasan, serta evaluasi strategi administrasi pemberkasan dalam meningkatkan pelayanan haji.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Fred R. David bahwa manajemen strategi yaitu formulasi, pengimplementasian, dan pengevaluasian. Serta teori pelayanan menurut Samaparan Lukman yaitu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi secara langsung dengan interaksi antar seseorang dengan orang lain atau dengan mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Administrasi pemberkasan adalah cara untuk meningkatkan pemberkasan agar baik dan rapih serta cara penyusunan dan pendataan dalam bentuk fisik atau dalam bentuk file yang berbasis media untuk mempermudah dalam memperolehnya kembali (Sinambela: 2014).

Metode penelitian yang digunakan ialah studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi langsung ke tempat penelitian, wawancara langsung dengan narasumber yang bersangkutan dan mengambil dokumentai yang berkaitan dengan manajemen strategi administrasi pemberkasan yang dilakukan oleh PHU kabupaten Pandeglang demi meningkatkan pelayanan haji.

Hasil penelitian ini peneliti menemukan bahwa dalam formulasi manajemen yang dilakukan oleh PHU kabupaten pandeglang sudah dilakukan yang mencakup dalam merumuskan pengembangan visi misi menjadi program yang semakin baik, identifikasi terkait hambatann dan peluang eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal, penetapan tujuan jangka panjang. Implementasi strategi pemberkasan haji dalam meningkatkan pelayanan haji dilakukan menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumberdaya sehingga perumusan strategi dapat dilaksanakan. Tahapan terakhir adalah pengevaluasiaan dalam manajemen strategi pemberkasan dalam meningkatkan pelayanan haji telah dilakukan dalam mengkaji ulang faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan perumusan strategi yang diterapkan sekarang ini. Tahapan evaluasi ini dilakukan dengan cara musyawarah kerja dengan staff PHU kabupaten Pandeglang yang dilakukan per-enam bulan sekali demi lancarnya dalam administrasi pemberkasan. Langkah selanjutnya yaitu mengukur kinerja serta melakukan tindakan-tindakan korektif.

Kata Kunci: *Manajemen Strategi, Administrasi Pemberkasan, Pelayanan, Haji*