

**PROSEDUR VERIFIKASI DOKUMEN PERSYARATAN PENDAFTARAN
HAJI PELAYANAN PHU (PENYELENGGARAAN HAJI & UMRAH)
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :

Syafiqah Adzra

232811923

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PROSEDUR VERIFIKASI DOKUMEN PERSYARATAN PENDAFTARAN
HAJI PELAYANAN PHU (PENYELENGGARAAN HAJI & UMRAH)
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI**

Oleh :

Syafiqah Adzra

232811923

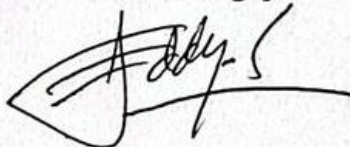
LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 27 Februari 2026

Ketua Penguji



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si
NIDN: 0325107402

Anggota Penguji

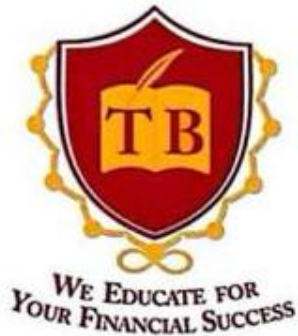


Redy Adhi Saputra, SE., M.M
NIDN: 0405059002

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sofia Maulida SE.,MM
NIDN: 0309027801



TANDA PERSETUJUAN MAGANG

Nama : Syafiqah Adzra
Nim : 232811923
Jurusan : Manajemen
Bidang Studi : SI Manajemen
Judul : Prosedur Verifikasi Dokumen Persyaratan Pendaftaran Haji
Pelayanan Phu (Penyelenggaraan Haji & Umrah)
Kementerian Agama Kota Bekasi

Laporan magang tersebut di atas disetujui sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen di STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 12 Februari 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Sofia Maulida SE., MM
NIDN: 0309027801

Dosen Pembimbing

Redy Adhi Saputra, SE., M.M
NIDN: 0405059002

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Magang ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicatumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bekasi, 2 Februari 2026
Yang membuat pernyataan



Syafiqah Adzra
232811923

**SURAT PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **T. ENDAH MARIA ULFAH**
Jabatan : **PENATA LAYANAN OPERASIONAL**
Nama Perusahaan : **KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Prosedur Verifikasi Dokumen Persyaratan Pendaftaran Haji Pelayanan PHU (Penyelenggaraan Haji & Umrah) Kementerian Agama Kota Bekasi", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 2 Februari 2026
Yang membuat pernyataan



T. Endah Maria Ulfah
Penata Layanan Operasional

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : SYAFIIQAH ADZRA
NIM : 232811923
Perguruan Tinggi : STIE TRI BHAKTI
Program Studi : SI MANAJEMEN

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Prosedur Verifikasi Dokumen Persyaratan Pendaftaran Haji Pelayanan PHU (Penyelenggaraan Haji & Umrah) Kementerian Agama Kota Bekasi”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 02 Februari 2026
Yang membuat pernyataan


Syafiiqah Adzra
232811923

ABSTRAK

Syafiqah Adzra. Kegiatan magang ini dilaksanakan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Bekasi pada periode 22 Agustus 2025 sampai dengan 22 Oktober 2025. Magang ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami prosedur verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran haji serta mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan administrasi pendaftaran haji. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah observasi langsung dan wawancara dengan petugas pelayanan PHU. Observasi dilakukan terhadap alur pelayanan pendaftaran haji, pemeriksaan kelengkapan dokumen, serta proses input dan pengecekan data melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Hasil magang menunjukkan bahwa prosedur verifikasi dokumen telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kesesuaian data, hingga penginputan ke sistem untuk memperoleh nomor porsi keberangkatan. Namun, masih ditemukan kendala seperti dokumen yang belum lengkap, ketidaksesuaian data, antrean pelayanan, serta gangguan teknis pada sistem. Secara umum, pelayanan pendaftaran haji telah berjalan dengan baik dan mengedepankan prinsip profesional, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: Verifikasi Dokumen, Pendaftaran Haji, Pelayanan PHU, SISKOHAT.

ABSTRACT

Syafiqah Adzra. *This internship was conducted at the Hajj and Umrah Administration Section (PHU) of the Ministry of Religious Affairs, Bekasi City, from August 22, 2025 to October 22, 2025. The purpose of this internship was to understand the document verification procedures for Hajj registration requirements and to identify problems that occur in the administrative service process. The methods used in preparing this report were direct observation and interviews with PHU service officers. Observations were carried out on the Hajj registration service flow, document verification process, and data input and validation through the Integrated Hajj Computerized System (SISKOHAT). The results show that the document verification procedure has been implemented in accordance with the applicable Standard Operating Procedures (SOP), starting from document submission, data verification, to data entry into the system to obtain a queue number. However, several obstacles were found, such as incomplete documents, data discrepancies, long queues, and technical system issues. Overall, the Hajj registration service has been carried out professionally, transparently, and accountably.*

Keywords: *Document Verification, Hajj Registration, PHU Services, SISKOHAT.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah pada Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti Bekasi.

Laporan ini berjudul “Prosedur Verifikasi Dokumen Persyaratan Pendaftaran Haji Pelayanan PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) Kementerian Agama Kota Bekasi”. Penyusunan laporan ini berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilaksanakan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kota Bekasi selama periode 22 Agustus 2025 sampai dengan 22 Oktober 2025. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh pengalaman dan pemahaman secara langsung mengenai proses pelayanan publik, khususnya dalam prosedur verifikasi dokumen pendaftaran haji.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Widyatmoko, MM., M.I, Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti
2. Ibu Sofia Maulida, Dr., SE., MM selaku Kepala Prodi Manajemen STIE Tri Bhakti
3. Bapak Redy Adhi Saputra, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu
4. Ibu T. Endah Maria Ulfah Penata Layanan Operasional yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan magang
5. Ibu Tuti Herawati Kepala Bidang Pelayanan serta Sekertaris dan Bendahara yang telah baik hati menjadi pembimbing magang yang telah membantu dalam pembelajaran ditempat magang dan memberikan kesempatan penulis untuk bisa magang di Kementerian Agama Kota Bekasi

6. Bapak Dwi Nugroho Mugi Hidayanto, S.E. selaku pembimbing magang yang sabar mengajarkan penulis dan membantu memberikan data-data
7. Bapak Sofyan & Ibu Safitri yang telah memberi dukungan serta doa dan kasih sayangnya
8. Orang terkasih penulis Muhammad Hasib Eadally yang banyak membantu memberikan dukungan serta doa agar penulis yakin bisa menyelesaikannya
9. Sahabat – sahabat penulis teman seperjuangan membuat laporan magang yang tidak dapat disebutkan satu - satu

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi penulisan maupun isi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, pihak instansi, maupun bagi pembaca yang membutuhkan informasi mengenai prosedur pelayanan pendaftaran haji di lingkungan Kementerian Agama.

Bekasi, 11 Februari 2026

Hormat Saya,

Syafiiqah Adzra

232811923

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
TANDA PERSETUJUAN MAGANG.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Magang.....	3
1.4 Manfaat Magang.....	4
1.4.1 Bagi Mahasiswa.....	4
1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi.....	4
1.4.3 Bagi Instansi Tempat Magang	4
1.5 Teori Relevan	5
1.5.1 Organisasi Publik.....	5
1.5.2 Pelayanan Publik.....	6
1.6 Metode Magang.....	6
1.6.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	6
1.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM ORGANISASI.....	8
2.1 Sejarah Organisasi	8
2.1.1 Visi Perusahaan.....	11
2.1.2 Misi Perusahaan.....	11

2.1.3 Tujuan Perusahaan.....	11
2.1.4 Logo Perusahaan.....	13
2.2 Struktur Organisasi.....	15
2.3 Tugas & Fungsi	18
2.4 Kegiatan Organisasi/Departemen.....	20
2.4.1 Pelayanan Administrasi dan Layanan Publik	20
2.4.2 Pembinaan dan Bimbingan Masyarakat Bidang Keagamaan	20
2.4.3 Penyelenggaraan Pendidikan Agama dan Keagamaan	20
2.4.4 Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)	21
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	22
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang.....	22
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	22
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang	23
3.2 Uraian Deskripsi tugas	24
3.2.1 Pelayanan Pendaftaran Haji	26
3.2.2 Verifikasi Dokumen Pendaftaran Haji.....	26
3.2.3 Input dan Pengecekan Data melalui Sistem SSKOHAT	27
3.2.4 Pengelolaan dan Pengarsipan Dokumen.....	28
3.2.5 Keterlibatan Penulis dalam Proses Pelayanan Publik.....	28
3.3 Permasalahan dan Temuan Masalah	29
3.3.1 Permasalahan pada Tahap Pelayanan Pendaftaran Haji	29
3.3.2 Permasalahan pada Tahap Verifikasi Dokumen	30
3.3.3 Permasalahan pada Tahap Input Data melalui Sistem SSKOHAT	30
3.3.4 Analisis Penyebab Permasalahan.....	31
3.3.6 Pembelajaran dan Refleksi Penulis.....	32
BAB IV PENUTUP	33
4.1 Kesimpulan.....	33
4.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Kementerian Agama Republik Indonesia	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi Per Juli Tahun 2025	15
Gambar 3.2 Flowchart Proses Pendaftaran Haji	25

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jam Operasional Kerja.....	23
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Magang.....	36
Lampiran 2 Daftar Kegiatan Mingguan Magang.....	37
Lampiran 3 Laporan Penilaian Kegiatan Magang	38
Lampiran 4 Tugas dan Kegiatan Magang	39
Lampiran 5 Dokumentasi Magang.....	41
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	42
Lampiran 7 Kartu Konsultasi Magang.....	43
Lampiran 8 Saran dan Perbaikan Magang	44
Lampiran 9 Persetujuan Magang	45
Lampiran 10 Sertifikat Magang	46