

## ABSTRAK

**Ulfa Mawaddatul Hafza:** Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Haji Tahun 2024 Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat).

Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, menghadapi tantangan signifikan dalam penyelenggaraan ibadah haji, yang utamanya disebabkan oleh lonjakan jumlah pendaftar dan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji. Di wilayah Kabupaten Solok, terjadi peningkatan jumlah pendaftar sebesar 15% dalam tiga tahun terakhir. Kondisi ini menempatkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok pada posisi krusial dalam meningkatkan kualitas layanan haji, seiring dengan semakin tingginya ekspektasi jemaah. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman jemaah menjadi kunci utama untuk mengidentifikasi dan memastikan kepuasan jemaah secara substansial.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas layanan haji tahun 2024 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme. Selain itu penelitian ini juga menggunakan konsep “*design thinking*” sebagai pendekatan inovatif dalam memecahkan masalah dan merancang solusi. Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan diambil melalui proses wawancara dengan narasumber, dokumentasi, dan pengamatan mengenai layanan haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok.

Penelitian ini menggunakan landasan teoretis yang berpijak pada teori T.Hani Handoko yang mengungkapkan bahwa strategi merupakan perencanaan yang mempunyai visi dan misi dalam menyatukan berbagai elemen sumber daya, dengan mempertimbangkan berbagai tantangan dan risiko dari lingkungan eksternal maupun internal. Rancangan strategi yang berhasil dalam mencapai tujuan yang efektif memerlukan pemanfaatan sumber daya yang optimal serta kolaborasi yang saling menguntungkan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok telah mengimplementasikan berbagai strategi peningkatan kualitas layanan haji, antara lain usulan peningkatan kualitas (renovasi ruangan) dan peningkatan kualitas kinerja pegawai melalui koordinasi yang efektif. Selain itu, terdapat tiga rancangan strategis yang telah diimplementasikan secara terstruktur, yaitu penguatan fungsi pengawasan dan evaluasi, menjalin kerja sama dengan KBIHU, dan perencanaan kegiatan pra-haji yang terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa hasil yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada jemaah, dengan pengelolaan sumber daya yang efektif dan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Design Thinking, Kualitas Layanan Haji, Strategi

## **ABSTRACT**

***Ulfa Mawaddatul Hafza: Strategy for Improving the Quality of Hajj Services in 2024 (Case Study at the Office of the Ministry of Religious Affairs, Solok Regency, West Sumatra Province).***

Indonesia, the country with the largest Muslim population in the world, faces significant challenges in organizing the Hajj pilgrimage, primarily due to the surge in applicants and public interest in performing the pilgrimage. In Solok Regency, the number of applicants has increased by 15% in the past three years. This situation places the Solok Regency Ministry of Religious Affairs Office in a crucial position to improve the quality of Hajj services, in line with increasingly high pilgrim expectations. Therefore, a deep understanding of pilgrim experiences is key to identifying and ensuring substantial levels of pilgrim satisfaction.

This study aims to analyze and describe strategies for improving the quality of Hajj services in 2024 at the Solok Regency Ministry of Religious Affairs Office. The research method used in this study is a qualitative descriptive study using a constructivist paradigm. Furthermore, this study utilizes the concept of "design thinking" as an innovative approach to problem-solving and designing solutions. The required data were collected through interviews with key informants, documentation, and observations of Hajj services in the Hajj and Umrah Organization Section of the Solok Regency Ministry of Religious Affairs Office.

This research uses a theoretical foundation based on T. Hani Handoko's theory, which states that strategy is a plan that has a vision and mission in uniting various resource elements, while considering various challenges and risks from the external and internal environment. Successful strategic design in achieving effective goals requires optimal resource utilization and mutually beneficial collaboration.

The results of this study indicate that the Solok Regency Ministry of Religious Affairs Office has implemented various strategies to improve the quality of Hajj services, including proposed quality improvements (room renovations) and employee performance through effective coordination. Furthermore, three strategic plans have been implemented in a structured manner: strengthening the monitoring and evaluation function, establishing collaboration with the KBIHU (House of Representatives), and planning structured pre-Hajj activities. This demonstrates significant results in improving the quality of services to pilgrims, through effective resource management and a strong commitment to continuous service improvement.

**Keywords: Design Thinking, Hajj Service Quality, Strategy**