

## ABSTRAK

**Hasina Azzahra.** *Implementasi Manajemen Strategik dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji (Studi Deskriptif di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung).*

Kementerian Agama Kota Bandung merupakan satu instansi vertikal dengan Kementerian Agama RI yang tugas pokoknya adalah menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan tingkat II, salah satu tugasnya adalah melakukan penyelenggaraan ibadah haji melalui penyelenggaraan pelayanan haji terhadap jemaah di wilayah Kota Bandung yang dilakukan oleh Seksi PHU Kemenag Kota Bandung, dalam praktiknya ini dituntut untuk memberikan layanan yang sebaik-baiknya. Maka, dibutuhkan manajemen strategik yang mampu menciptakan pelayanan ibadah haji yang optimal dengan terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen strategik yang terdiri dari perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi yang dilakukan Seksi PHU Kemenag Kota Bandung dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji.

Teori yang digunakan didasarkan pada teori manajemen strategik Riva'i dalam buku Eddy Yunus (2016:14) bahwa proses manajemen strategik mencakup tiga langkah utama, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memberikan penjelasan serta fakta-fakta mengenai implementasi manajemen strategik di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung dalam memberikan pelayanan ibadah haji yang optimal. Adapun jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan tehnik pengumpulan datanya melalui observasi langsung, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mplementasi manajemen strategik di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung yang terdiri dari tiga proses: *Pertama*, perumusan strategi yang meliputi perumusan visi misi, analisis lingkungan internal dan eksternal melalui analisis SWOT, penentuan tujuan dan sasaran, terakhir penentuan strategi yang berupa kebijakan. *Kedua*, implementasi strategi yang meliputi pengembangan budaya organisasi, menciptakan struktur oganisasi dan penyediaan sarana prasarana. *Ketiga*, evaluasi yang meliputi pengukuran kinerja, analisis dan evaluasi kinerja yang bertujuan untuk mengetahui *progress* realisasi kinerja yang dihasilkan dan pelaporan penyampaian perkembangan hasil kinerja. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa implementasi manajemen strategik di Seksi PHU Kemenag kota Bandung sudah terlaksana dengan baik melihat laporan haji tahun 2019 yang menyatakan bahwa secara umum penyelenggaraan ibadah haji di Kota Bandung sudah berjalan dengan aman, tertib dan lancar dan melihat indeks kepuasan layanan haji provinsi Jawa Barat yang memiliki target pencapaian 72 % dapat terealisasi 88,44% dari tujuan, misi dan sasaran strategi yang sudah terealisasi.

**Kata Kunci** :Manajemen; Strategik; Pelayanan; Haji.