

## ABSTRAK

### **Fitri Puadah :Manajemen Strategi pelayanan pegawai dalam meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi Deskriptif Pada Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kabupaten Sumedang)**

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diatur berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji berpacu kepada peraturan perundang-undangan penyelenggaraan ibadah haji adalah tugas negara yang telah menjadi tanggung jawab pemerintah yang sudah berkoordinasi dengan instansi terkait dan juga memiliki kewajiban memberikan layanan pembinaan dan perlindungan. Oleh karena itu harus memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dalam mewujudkan kepuasan calon jamaah. Sehingga penting dilakukan penelitian dalam manajemen strategi pelayanan pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui formulasi strategi dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah, implementasi strategi pelayan dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah dan evaluasi strategi pelayanan pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji pada seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen strategik. Menurut Fred.R.david menjelaskan bahwa proses manajemen strategis terdiri dari tiga tahapan, yaitu memformulasikan strategik, mengimplementasikan strategik dan mengevaluasi strategik.

Paradigma yang digunakan yaitu *konstruktivisme* dengan metode studi deskriptif dan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode observasi wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui: *Pertama*, formasi strategi mengadakan pelatihan atau workshop kepada pegawai, selanjutnya pemberian motivasi para pegawai yaitu berupa *support system* kepada para pegawai, *kedua* implementasi strategi yaitu menerapkan lima budaya kerja (integritas profesional, inovasi,tanggung jawab keteladanan) menerapkan sistem kolektif kolegial, sarana dan prasarana yang memadai. *Ketiga* evaluasi strategi dilakukan dengan memonitoring kepegawaian dengan cara pengamatan secara langsung ataupun tidak langsung dalam mengisi laporan kerja harian kemudian evaluasi kedua dilakukan dengan absensi yang berbasis elektronik.dalam meningkatkan pelayanan kepegawaian seksi penyelenggara haji dan umrah kabupaten sumedang pelayanan tersebut harus sesuai dengan Standar Prosedur yang telah ditetapkan, bersikap Profesional, responsif, menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah.

**Kata Kunci: Manajemen Strategik, Kepuasan jemaah, PHU.**