



Manajemen Strategi Pelaksanaan Bimbingan Haji Melalui Program Jendela Hati Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan

Ferdi Septiawan¹, Yummil Hasan^{2*}, Zainal³, Nora Zulvianti⁴

¹²³⁴ Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

*Correspondence email: yummilstmm@uinib.ac.id; yummilhasan@gmail.com

ABSTRACT

The Jendela Hati program was initiated by the Ministry of Religious Affairs Office of Pesisir Selatan Regency in 2020 as an effort to strengthen guidance and services for prospective and registered hajj pilgrims, particularly after the cancellation of hajj departures during the COVID-19 pandemic. This study aims to analyze the strengths, weaknesses, opportunities, and threats in the implementation of hajj guidance through the Jendela Hati program. The study uses a qualitative approach with field research. Data were collected through interviews and documentation and analyzed descriptively based on the SWOT framework. The findings indicate that the main strengths are clear technical guidance and supporting infrastructure and facilities. The weaknesses include limited hajj quotas and coordination among relevant agencies that still needs improvement. The opportunities include budget support and the use of information technology, while the main threats are changes in Saudi Arabian policies and fluctuations in foreign exchange rates. The findings suggest that the program needs to strengthen inter-agency coordination, optimize digital services while maintaining access for pilgrims with limited technological literacy, and improve adaptive planning in response to changes in hajj policies and costs.

Keywords: Hajj Guidance, Jendela Hati Program, Strategic Management, SWOT Analysis

ABSTRAK

Program Jendela Hati diinisiasi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2020 sebagai upaya memperkuat pembinaan dan pelayanan kepada calon dan jemaah haji, terutama setelah pembatalan keberangkatan haji pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pelaksanaan bimbingan haji melalui Program Jendela Hati. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan kerangka SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan utama program terletak pada panduan teknis yang jelas serta dukungan infrastruktur dan fasilitas. Kelemahannya meliputi keterbatasan kuota haji dan koordinasi antar-instansi yang masih perlu diperkuat. Peluang program berupa dukungan anggaran dan pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan ancamannya adalah perubahan kebijakan di Arab Saudi dan fluktuasi nilai tukar mata uang asing. Berdasarkan temuan tersebut, program perlu memperkuat koordinasi antar-instansi, mengoptimalkan layanan digital dengan tetap memperhatikan jemaah yang memiliki keterbatasan literasi teknologi, serta meningkatkan perencanaan adaptif terhadap perubahan kebijakan dan biaya haji.

Kata Kunci: Bimbingan Haji, Program Jendela Hati, Manajemen Strategi, Analisis SWOT

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan kewajiban bagi umat Islam yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Dalam penyelenggaraannya, haji tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan ibadah, tetapi juga mencakup rangkaian pelayanan administratif, pembinaan, perlindungan, kesehatan, transportasi, akomodasi, serta penyampaian informasi kepada jemaah. Kompleksitas tersebut menyebabkan penyelenggaraan bimbingan haji membutuhkan pengelolaan yang terencana dan kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan berbagai sumber daya. Penelitian mengenai manajemen pelayanan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe menunjukkan bahwa pelayanan haji mencakup aspek pelayanan, pembinaan, dan perlindungan serta melibatkan berbagai unsur dalam pelaksanaannya (Takwim, Ansar, & Musin, 2021).

Dalam perspektif manajemen strategi, organisasi perlu memahami kondisi internal dan lingkungan eksternal sebelum menentukan arah pengembangan program. Manajemen strategik tidak hanya berkaitan dengan perencanaan, tetapi juga mencakup proses pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi terhadap strategi yang telah dijalankan (Isnati & Fajriansyah, 2019). Dengan demikian, suatu program pelayanan publik perlu memiliki kemampuan untuk mempertahankan kekuatan internal sekaligus menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan yang berada di luar kendali organisasi.

Kebutuhan terhadap kemampuan adaptasi tersebut semakin penting dalam penyelenggaraan haji. Kebijakan penyelenggaraan haji dapat mengalami perubahan karena faktor kesehatan, regulasi perjalanan internasional, kuota, kondisi negara tujuan, serta faktor ekonomi. Penelitian Nurasyiah (2022) menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan kepada jemaah haji dan umrah berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, kelengkapan fasilitas, layanan informasi, dan kerja sama dengan berbagai pihak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur administratif, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menyediakan sumber daya dan membangun hubungan kerja yang mendukung pelayanan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan mengembangkan Program Jendela Hati pada tahun 2020. Program ini lahir dalam situasi pembatalan keberangkatan jemaah haji pada masa pandemi COVID-19. Berdasarkan dokumentasi dan informasi yang menjadi data penelitian, program tersebut diarahkan untuk menjaga hubungan pelayanan antara Kementerian Agama dan jemaah melalui kegiatan jenguk, dengar, dan layani. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada jemaah tetap diupayakan meskipun kondisi keberangkatan mengalami perubahan.

Program Jendela Hati juga memperlihatkan adanya pembagian peran dalam pelaksanaan pelayanan. Kepala Kantor Kementerian Agama memiliki posisi dalam pengarah kebijakan, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan

Umrah menjalankan fungsi pelaksanaan dan pemantauan, sedangkan Kepala Kantor Urusan Agama pada tingkat kecamatan membantu pembinaan serta pelayanan kepada jemaah. Struktur tersebut memberikan dasar organisasi bagi pelaksanaan program. Namun, keberadaan struktur belum secara otomatis menjamin efektivitas pelayanan karena pelaksanaan program juga dipengaruhi oleh koordinasi, fasilitas, dukungan anggaran, dan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan.

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan haji telah memberikan gambaran mengenai pentingnya pembinaan, pelayanan, fasilitas, informasi, dan kerja sama kelembagaan. Takwim et al. (2021) membahas manajemen pelayanan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, sedangkan Nurasyiah (2022) mengkaji strategi peningkatan pelayanan jamaah haji dan umrah. Penelitian mengenai implementasi penyelenggaraan haji juga menunjukkan pentingnya hubungan kerja antara pemerintah daerah dan Kementerian Agama dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan haji (Renochtha Refenza, 2008). Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis Program Jendela Hati pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan melalui pemetaan faktor internal dan eksternal dengan pendekatan SWOT masih terbatas.

Kondisi tersebut menjadi dasar penting bagi penelitian ini. Penelitian tidak hanya berupaya mendeskripsikan kegiatan Program Jendela Hati, tetapi juga menganalisis posisi strategis program.

Analisis SWOT digunakan karena memungkinkan peneliti memetakan kekuatan dan kelemahan yang berasal dari lingkungan internal serta peluang dan ancaman yang berasal dari lingkungan eksternal. Dalam konteks manajemen strategik, pemetaan tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan alternatif strategi yang sesuai dengan kondisi organisasi (Rangkuti, 2015).

Penggunaan SWOT dalam penelitian ini tidak dimaksudkan sekadar menghasilkan daftar kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Setiap faktor dipahami berdasarkan data lapangan kemudian diinterpretasikan untuk melihat implikasinya terhadap keberlanjutan program. Dengan demikian, analisis SWOT digunakan sebagai jembatan antara temuan empiris dengan perumusan strategi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen strategi pelaksanaan bimbingan haji melalui Program Jendela Hati pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan. Analisis difokuskan pada identifikasi faktor internal dan eksternal serta perumusan implikasi strategi berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ditemukan dalam pelaksanaan program.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian berusaha memahami pelaksanaan Program Jendela Hati berdasarkan pengalaman, informasi,

dan pandangan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan. Penelitian lapangan memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara langsung dari lingkungan tempat program dilaksanakan (Arsyam & Tahir, 2021; Syahrizal & Jailani, 2023).

Data penelitian diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan Program Jendela Hati, pembagian tugas, bentuk pelayanan, kondisi fasilitas, koordinasi, kendala, peluang, dan faktor eksternal yang memengaruhi program. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi hasil wawancara dan menelusuri berbagai data administratif yang berkaitan dengan pelaksanaan program. Dalam penelitian kualitatif, dokumen dapat digunakan sebagai sumber data untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya (Nilamsari, 2014).

Analisis data dilakukan melalui proses seleksi dan pengelompokan informasi, penyajian data, interpretasi, serta penarikan kesimpulan. Informasi yang berkaitan dengan kapasitas dan kondisi internal organisasi dipetakan menjadi faktor kekuatan dan kelemahan. Sementara itu, informasi yang berkaitan dengan lingkungan di luar kendali langsung organisasi dipetakan menjadi peluang dan ancaman.

Dalam menentukan kategori SWOT, penelitian ini membedakan secara tegas antara faktor internal dan eksternal. Faktor yang berasal dari kemampuan atau keterbatasan internal organisasi dikategorikan sebagai strength atau weakness. Sebaliknya, faktor yang berasal

dari lingkungan eksternal dan tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh organisasi dikategorikan sebagai opportunity atau threat. Perbedaan ini penting agar hasil analisis tidak mencampurkan persoalan internal dengan kondisi lingkungan eksternal.

Data hasil wawancara dipadukan dengan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai pelaksanaan program. Informasi yang memiliki keterkaitan dengan tujuan penelitian kemudian diinterpretasikan berdasarkan kerangka SWOT. Hasil pemetaan digunakan untuk menyusun alternatif strategi dengan mempertemukan kekuatan dan peluang, kelemahan dan peluang, kekuatan dan ancaman, serta kelemahan dan ancaman.

Dengan pendekatan tersebut, penelitian tidak menjadikan teori SWOT sebagai pengganti data lapangan. Teori digunakan sebagai kerangka analisis, sedangkan kondisi Program Jendela Hati ditentukan berdasarkan informasi empiris yang diperoleh dalam penelitian. Strategi yang dirumuskan pada tahap akhir merupakan hasil interpretasi peneliti terhadap hubungan antara kondisi internal dan eksternal program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program Jendela Hati

Program Jendela Hati merupakan bentuk inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2020. Kemunculan program tersebut tidak dapat dipisahkan dari situasi pandemi COVID-19 dan pembatalan keberangkatan jemaah haji.

Dalam kondisi tersebut, hubungan pelayanan antara pemerintah dan jemaah menghadapi tantangan karena keberangkatan tidak dapat dilaksanakan seperti kondisi normal.

Program Jendela Hati menjadi salah satu bentuk respons organisasi untuk mempertahankan komunikasi dan pelayanan kepada jemaah. Pendekatan jenguk, dengar, dan layani menunjukkan bahwa pembinaan tidak hanya dipahami sebagai kegiatan penyampaian materi manasik, tetapi juga sebagai proses pendampingan dan komunikasi dengan jemaah.

Menurut analisis peneliti, karakter tersebut menjadi penting karena persoalan yang dihadapi jemaah pada masa pembatalan keberangkatan bukan hanya persoalan informasi teknis. Jemaah juga menghadapi ketidakpastian mengenai keberangkatan, kebijakan, dan masa tunggu. Oleh sebab itu, keberadaan komunikasi yang berkelanjutan dapat berfungsi sebagai instrumen untuk menjaga kepercayaan jemaah terhadap lembaga penyelenggara.

Pelaksanaan program melibatkan unsur internal Kementerian Agama, terutama Kepala Kantor Kementerian Agama, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, serta Kepala KUA pada tingkat kecamatan. Pola tersebut menunjukkan adanya struktur pelaksanaan yang memungkinkan pelayanan menjangkau jemaah pada tingkat yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka.

Dalam perspektif manajemen strategik, struktur tersebut merupakan sumber daya organisasi yang dapat digunakan untuk mendukung pencapaian

tujuan pelayanan. Namun, struktur organisasi baru menghasilkan keunggulan apabila disertai koordinasi dan pembagian kerja yang berjalan efektif. Dengan demikian, kekuatan Program Jendela Hati tidak hanya terletak pada siapa yang terlibat, tetapi pada kemampuan pihak-pihak tersebut bekerja sebagai suatu sistem pelayanan.

Analisis Kekuatan (Strength)

1. Panduan Teknis dan Struktur Pelaksanaan

Salah satu kekuatan Program Jendela Hati adalah adanya panduan teknis dan pembagian peran dalam pelaksanaan kegiatan. Kejelasan tugas memberikan dasar bagi pelaksana untuk memahami tanggung jawab masing-masing. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah memiliki fungsi dalam pelaksanaan dan pemantauan kegiatan, sementara KUA dapat menjadi ujung pelayanan pada tingkat kecamatan.

Kejelasan pembagian peran merupakan modal penting dalam pelaksanaan strategi organisasi. Manajemen strategik membutuhkan kemampuan organisasi mengubah kebijakan menjadi tindakan operasional melalui struktur dan sumber daya yang tersedia (Isnati & Fajriansyah, 2019).

Berdasarkan temuan penelitian, keberadaan struktur tersebut memberikan keuntungan karena pelayanan tidak sepenuhnya terpusat pada kantor kabupaten. Jaringan KUA memungkinkan komunikasi dan pembinaan dilakukan lebih dekat dengan jemaah.

Peneliti menilai bahwa kekuatan tersebut dapat dikembangkan menjadi sistem pelayanan berbasis jaringan. Artinya, KUA tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administratif, tetapi dapat dikembangkan sebagai simpul komunikasi dan pembinaan jemaah pada tingkat kecamatan.

2. Pola Pelayanan Jenguk, Dengar, dan Layani

Kekuatan lain Program Jendela Hati terdapat pada orientasi pelayanan yang menempatkan jemaah sebagai pihak yang perlu didatangi, didengar, dan dilayani. Pendekatan ini memberikan dimensi interpersonal dalam pelayanan.

Pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan jemaah merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan haji. Penelitian mengenai pelayanan haji menunjukkan bahwa pembinaan, pelayanan, dan perlindungan perlu dikelola secara terpadu agar kebutuhan jemaah dapat dipenuhi (Takwim et al., 2021).

Menurut peneliti, nilai strategis pendekatan jenguk, dengar, dan layani terletak pada kemampuannya membangun komunikasi dua arah. Pelayanan tidak hanya berlangsung dari petugas kepada jemaah melalui penyampaian informasi, tetapi juga memberikan ruang bagi petugas untuk mengetahui persoalan yang dialami jemaah.

Dengan demikian, pendekatan tersebut dapat dipertahankan sebagai identitas pelayanan Program Jendela Hati, sekaligus dikembangkan dengan mekanisme pencatatan dan tindak lanjut

agar setiap persoalan jemaah tidak berhenti pada tahap komunikasi.

3. Infrastruktur dan Fasilitas Pendukung

Program Jendela Hati didukung oleh sejumlah fasilitas seperti ruang pelayanan, komputer, jaringan internet, sarana komunikasi, dan kendaraan operasional. Fasilitas tersebut membantu pelaksanaan administrasi, komunikasi, dan kunjungan kepada jemaah.

Ketersediaan fasilitas merupakan bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Nurasyiah (2022) menunjukkan bahwa fasilitas dan dukungan sumber daya menjadi salah satu unsur yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan kepada jemaah.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pembinaan masih memiliki keterbatasan, terutama berkaitan dengan belum optimalnya ketersediaan tempat manasik dan aula pertemuan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas Program Jendela Hati sudah cukup mendukung fungsi pelayanan administratif dan komunikasi, tetapi belum sepenuhnya optimal untuk mendukung pembinaan secara terpusat. Peneliti menilai bahwa pengembangan fasilitas perlu diarahkan berdasarkan kebutuhan utama program, bukan hanya berdasarkan penambahan sarana secara umum.

Analisis Kelemahan (Weakness)

1. Koordinasi Antarinstansi Belum Optimal

Pelaksanaan pelayanan haji tidak dapat dilakukan oleh satu lembaga secara mandiri. Dalam praktiknya terdapat keterlibatan Kementerian Agama, KUA, pemerintah daerah, dinas kesehatan, dinas perhubungan, serta pihak terkait lainnya. Karena itu, koordinasi menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penelitian mengenai penyelenggaraan haji juga menunjukkan pentingnya hubungan kerja antara Kementerian Agama dan pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan haji (Renotha Refenza, 2008). Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan haji mempunyai dimensi kelembagaan yang lebih luas daripada sekadar kemampuan internal Kementerian Agama.

Berdasarkan hasil penelitian, koordinasi antarinstansi dalam pelaksanaan Program Jendela Hati masih perlu diperkuat. Persoalan koordinasi tidak hanya menyangkut komunikasi, tetapi juga pembagian tugas, mekanisme tindak lanjut, serta evaluasi bersama.

Menurut peneliti, kelemahan ini perlu menjadi prioritas karena program yang melibatkan banyak lembaga memiliki risiko terjadinya tumpang tindih tugas atau keterlambatan dalam penyelesaian persoalan apabila mekanisme koordinasi tidak dibangun secara sistematis.

Strategi yang dapat dilakukan adalah membangun forum koordinasi berkala, menetapkan pembagian tanggung jawab secara lebih jelas, serta membuat mekanisme tindak lanjut terhadap persoalan jemaah.

2. Keterbatasan Fasilitas Pembinaan

Meskipun Program Jendela Hati memiliki fasilitas pendukung pelayanan, penelitian menunjukkan bahwa beberapa fasilitas pembinaan belum memadai. Keterbatasan tempat manasik dan aula pertemuan dapat membatasi kegiatan pembinaan yang membutuhkan ruang bersama.

Kondisi tersebut menjadi kelemahan internal karena berkaitan dengan kapasitas fasilitas yang tersedia pada organisasi. Keterbatasan ini berbeda dengan kuota haji yang berasal dari kebijakan eksternal.

Peneliti menilai bahwa persoalan fasilitas tidak seharusnya hanya dilihat sebagai masalah fisik. Keterbatasan fasilitas juga dapat memengaruhi model pembinaan yang dapat dilakukan. Oleh karena itu, pengembangan fasilitas sebaiknya dikaitkan dengan desain pembinaan, jumlah jemaah, kebutuhan simulasi manasik, dan kebutuhan komunikasi kelompok.

Analisis Peluang (Opportunity)

1. Dukungan Anggaran

Dukungan anggaran merupakan peluang penting dalam pengembangan Program Jendela Hati. Anggaran dapat digunakan untuk meningkatkan fasilitas, mendukung kegiatan pembinaan,

meningkatkan kapasitas petugas, serta mengembangkan sistem informasi.

Dalam perspektif manajemen strategik, sumber daya organisasi perlu diarahkan kepada kegiatan yang memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan. Karena itu, anggaran tidak cukup hanya dipahami sebagai dana operasional, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan kapasitas program.

Berdasarkan analisis peneliti, prioritas penggunaan anggaran sebaiknya diarahkan pada kebutuhan yang memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas pembinaan, sistem informasi, peningkatan kapasitas petugas, dan penguatan koordinasi dapat ditempatkan sebagai prioritas.

Dengan demikian, dukungan anggaran dapat mengubah kelemahan tertentu menjadi peluang pengembangan apabila dialokasikan berdasarkan kebutuhan strategis.

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang bagi Program Jendela Hati untuk memperluas jangkauan pelayanan. Komunikasi melalui WhatsApp, video conference, dan media digital lainnya dapat digunakan untuk menyampaikan informasi kepada jemaah secara lebih cepat.

Teknologi dapat mengurangi ketergantungan pada pertemuan tatap muka untuk informasi yang bersifat administratif atau pengumuman. Di sisi lain, digitalisasi juga dapat meningkatkan kecepatan respons ketika terjadi perubahan kebijakan.

Namun, peneliti menilai bahwa digitalisasi tidak boleh menggantikan seluruh pelayanan tatap muka. Kemampuan jemaah dalam menggunakan teknologi tidak sama. Karena itu, strategi digital perlu menggunakan prinsip layanan inklusif, yaitu menyediakan kanal digital sekaligus mempertahankan layanan langsung melalui kantor dan KUA.

Pendekatan tersebut juga sejalan dengan kebutuhan pelayanan yang menempatkan informasi sebagai bagian penting dalam pelayanan jemaah (Nurasyiah, 2022).

Analisis Ancaman (Threat)

1. Perubahan Kebijakan Penyelenggaraan Haji

Perubahan kebijakan merupakan salah satu ancaman eksternal yang paling penting bagi Program Jendela Hati. Kebijakan mengenai kuota, persyaratan kesehatan, visa, perjalanan, maupun ketentuan penyelenggaraan dapat berubah mengikuti kondisi tertentu.

Pandemi COVID-19 menjadi contoh bahwa perubahan lingkungan eksternal dapat memberikan dampak besar terhadap penyelenggaraan haji. Pembatalan keberangkatan menyebabkan pola pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi yang tidak normal.

Program Jendela Hati pada dasarnya lahir dari situasi tersebut. Menurut peneliti, pengalaman tersebut memberikan pelajaran strategis bahwa organisasi harus memiliki kemampuan komunikasi yang cepat ketika perubahan kebijakan terjadi.

Dengan demikian, ancaman perubahan kebijakan tidak dapat dihilangkan, tetapi dapat dikelola melalui sistem informasi yang responsif, prosedur komunikasi, pembaruan informasi secara berkala, dan penetapan sumber informasi resmi bagi jemaah.

2. Perubahan Kuota Haji

Dalam penelitian ini, keterbatasan atau perubahan kuota haji tidak ditempatkan sebagai kelemahan internal. Kuota merupakan faktor yang dipengaruhi oleh kebijakan penyelenggaraan haji dan berada di luar kendali langsung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan.

Dampak perubahan kuota tetap dapat dirasakan pada pelayanan karena berkaitan dengan masa tunggu dan kepastian keberangkatan jemaah. Oleh karena itu, faktor ini lebih tepat diposisikan sebagai ancaman eksternal.

Peneliti menilai bahwa respons strategis terhadap masalah kuota bukan dengan menjanjikan kepastian yang berada di luar kewenangan kantor, tetapi dengan meningkatkan transparansi informasi dan pendampingan. Komunikasi yang konsisten dapat mengurangi kesalahpahaman dan membantu jemaah memahami kondisi keberangkatan secara lebih realistis.

3. Dinamika Biaya dan Nilai Tukar

Perubahan nilai tukar dan biaya yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi kesiapan ekonomi jemaah. Faktor ini tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh pengelola Program Jendela Hati.

Meskipun demikian, dampaknya dapat dikurangi melalui pemberian informasi dan edukasi kepada jemaah. Informasi mengenai kemungkinan perubahan biaya perlu disampaikan secara hati-hati dengan mengacu pada sumber resmi.

Menurut peneliti, fungsi Program Jendela Hati dalam menghadapi faktor ini bukan menetapkan atau mengendalikan biaya, tetapi membantu jemaah memperoleh informasi yang benar sehingga dapat melakukan persiapan secara lebih matang.

Matriks Strategi SWOT Program Jendela Hati

Berdasarkan pemetaan faktor internal dan eksternal, strategi Program Jendela Hati dapat dikembangkan melalui empat kelompok strategi.

1. Strength–Opportunity (SO)

Memanfaatkan struktur KUA, panduan teknis, dan fasilitas komunikasi untuk mengembangkan layanan informasi berbasis teknologi; menggunakan dukungan anggaran untuk meningkatkan fasilitas pembinaan; memperluas jangkauan komunikasi jemaah melalui jaringan KUA.

2. Weakness–Opportunity (WO)

Memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki koordinasi antarinstansi; mengalokasikan anggaran untuk pengembangan fasilitas manasik dan aula; membangun sistem dokumentasi dan tindak lanjut persoalan jemaah.

3. Strength–Threat (ST)

Menggunakan struktur organisasi dan panduan teknis sebagai dasar respons cepat terhadap perubahan kebijakan; memperkuat peran petugas sebagai sumber informasi resmi; menggunakan jaringan KUA untuk mempercepat penyampaian informasi kepada jemaah.

4. Weakness–Threat (WT)

Melaksanakan evaluasi koordinasi secara berkala; menyusun prosedur komunikasi dalam kondisi perubahan kebijakan; meningkatkan transparansi informasi mengenai kuota dan biaya; menyediakan layanan alternatif bagi jemaah yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Matriks tersebut menunjukkan bahwa strategi Program Jendela Hati tidak seharusnya diarahkan hanya pada satu aspek. Digitalisasi, misalnya, memang dapat memperluas jangkauan pelayanan, tetapi apabila koordinasi internal belum diperbaiki, teknologi hanya akan mempercepat penyampaian informasi tanpa menyelesaikan persoalan kelembagaan.

Sebaliknya, penguatan koordinasi juga tidak cukup apabila fasilitas dan kanal komunikasi tidak dikembangkan. Karena itu, strategi program perlu menggabungkan penguatan kelembagaan, pengembangan fasilitas, teknologi, dan kemampuan adaptasi.

Implikasi Strategis Pengembangan Program Jendela Hati

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, terdapat tiga prioritas strategis yang dapat dikembangkan.

Pertama, penguatan koordinasi lintas instansi. Program yang melibatkan berbagai lembaga memerlukan mekanisme koordinasi yang tidak hanya bersifat informal. Forum koordinasi berkala, pembagian tugas yang jelas, dokumentasi hasil koordinasi, serta mekanisme tindak lanjut dapat meningkatkan konsistensi pelayanan.

Kedua, pengembangan layanan digital yang inklusif. Teknologi perlu dimanfaatkan untuk mempercepat informasi dan komunikasi, tetapi tidak boleh menciptakan kesenjangan pelayanan. Layanan digital sebaiknya berjalan berdampingan dengan pelayanan tatap muka melalui kantor dan KUA. Dengan demikian, jemaah yang memiliki kemampuan teknologi terbatas tetap memperoleh akses pelayanan.

Ketiga, peningkatan kemampuan adaptasi organisasi. Perubahan kebijakan merupakan faktor yang tidak dapat dihilangkan. Karena itu, Program Jendela Hati perlu memiliki pola komunikasi yang memungkinkan informasi baru diterima, diverifikasi, diterjemahkan, dan disampaikan kepada jemaah secara cepat dan mudah dipahami.

Menurut peneliti, ketiga prioritas tersebut saling berkaitan. Koordinasi menjadi dasar organisasi, teknologi menjadi instrumen perluasan pelayanan, sedangkan kemampuan adaptasi menjadi mekanisme untuk menghadapi perubahan lingkungan.

Dengan demikian, pengembangan Program Jendela Hati tidak cukup dilakukan dengan menambah kegiatan. Pengembangan yang lebih strategis adalah meningkatkan kualitas sistem

pelayanan sehingga program mampu mempertahankan fungsi pelayanan dalam kondisi normal maupun ketika terjadi perubahan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Program Jendela Hati memiliki posisi strategis dalam mendukung pembinaan dan pelayanan jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan. Program tersebut menjadi bentuk respons organisasi terhadap perubahan kondisi pelayanan pada masa pandemi COVID-19 dan dikembangkan melalui pendekatan jenguk, dengar, dan layani.

Berdasarkan analisis SWOT, kekuatan utama program terdapat pada adanya panduan teknis, struktur pelaksana, jaringan pelayanan melalui KUA, serta fasilitas pendukung. Kelemahan internal terutama berkaitan dengan koordinasi antarinstansi yang belum optimal dan keterbatasan beberapa fasilitas pembinaan. Sementara itu, dukungan anggaran dan perkembangan teknologi informasi menjadi peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada lingkungan eksternal, perubahan kebijakan penyelenggaraan haji, perubahan kuota, serta dinamika biaya dan nilai tukar merupakan faktor yang perlu diantisipasi. Faktor-faktor tersebut tidak berada dalam kendali langsung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan. Oleh karena itu, strategi yang tepat bukan berupaya menghilangkan faktor tersebut, tetapi meningkatkan kemampuan organisasi dalam memberikan informasi, melakukan

pendampingan, dan menyesuaikan pelayanan terhadap perubahan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengembangan Program Jendela Hati perlu diprioritaskan pada tiga aspek, yaitu penguatan koordinasi lintas instansi, optimalisasi teknologi informasi secara inklusif, dan peningkatan kemampuan adaptasi terhadap perubahan kebijakan. Pengembangan fasilitas pembinaan juga diperlukan untuk memperkuat kualitas pelayanan.

Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan Program Jendela Hati tidak hanya bergantung pada tersedianya fasilitas atau keberadaan panduan teknis. Keberlanjutan program sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi mengintegrasikan sumber daya, membangun koordinasi, menjaga komunikasi dengan jemaah, dan merespons perubahan lingkungan secara cepat dan tepat.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena analisis SWOT belum memberikan pembobotan kuantitatif terhadap masing-masing faktor. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan matriks IFAS dan EFAS, analisis kuantitatif SWOT, atau metode evaluasi program untuk menentukan prioritas strategi secara lebih terukur. Penelitian berikutnya juga dapat membandingkan pelaksanaan Program Jendela Hati dengan program pelayanan haji pada kabupaten atau kota lain untuk mengetahui faktor keberhasilan yang bersifat spesifik maupun umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyam, Muhammad, & Tahir, M. Yusuf. (2021). Ragam Jenis Penelitian dan Perspektif. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2(1), 37–47.
- Isniati, & Fajriansyah, M. Rizki. (2019). *Manajemen Strategik: Intisari Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Andi.
- Munthe, Ashiong P. (2015). Pentingnya Evaluasi Program di Institusi Pendidikan: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 5(2), 1–14.
- Nilamsari, Natalina. (2014). Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(2), 177–181.
- Nurasyiah, Sinta. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan terhadap Jamaah Haji dan Umrah. *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(2), 175–184.
- Rachmat. (2014). *Manajemen Strategik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rangkuti, Freddy. (2015). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Renoctha Refenza. (2008). Implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Qiyas*, 7(1), 39–51.
- Syahrizal, Hasan, & Jailani, M. Syahrani. (2023). Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23.
- Takwim, Tahmit Ansar, & Musin, Yuliana. (2021). Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 3(1), 55–61.