

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
MOTTO	xvi
RIWAYAT HIDUP.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Secara Akademis	7
1.4.2 Secara Praktis	8
1.5 Tinjauan Pustaka.....	9
1.5.1 Landasan Teori	9
1.5.2 Kerangka Konseptual	9
1.6 Langkah-Langkah Penelitian	11
1.6.1 Lokasi Penelitian	11
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	11
1.6.3 Metode Penelitian.....	12
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	13
1.6.5 Informan atau Unit Analisis	15
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	16
1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data	18
1.6.8 Teknik Analisis Data.....	19

BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.2 Kajian Konseptual.....	24
2.2.1 Ruang Lingkup Implementasi Program	24
2.2.2 Ruang Lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	36
2.2.3 Pelayanan bagi Calon Jemaah Haji	46
2.2.4 Konsep Peningkatan Pelayanan.....	52
2.3 Kajian Teoritis.....	54
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
3.1.1 Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung	57
3.1.2 Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	61
3.1.3 Program dan Kegiatan Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	62
3.1.4 Struktur Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	66
3.1.5 Mekanisme Kerja (Alur Kerja) PHU Kabupaten Bandung....	69
3.1.6 Sarana dan Prasarana PHU Kabupaten Bandung	72
3.2 Hasil Penelitian	74
3.2.1 Pelayanan Pendaftaran Haji pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung	75
3.2.2 Mekanisme Pembatalan Porsi Haji melalui Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Bandung	91
3.2.3 Proses Pelimpahan Porsi Haji Diterapkan Melalui Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung	102
3.3 Pembahasan	113
3.3.1 Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung	113
3.3.2 Mekanisme Pembatalan Porsi Haji melalui Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Bandung	130

3.3.3 Proses Pelimpahan Porsi Haji Diterapkan Melalui Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung	143
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	154
4.1 Simpulan	154
4.2 Saran	156
DAFTAR PUSTAKA.....	158

