

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
MOTTO	xvii
RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Kerangka Konseptual	14
G. Sistematika Pembahasan	17
H. Langkah - langkah Penelitian.....	18
BAB II	28
KAJIAN PUSTAKA	28

A. Implementasi Manajemen Pelayanan	28
1. Implementasi Kebijakan.....	28
2. Manajemen.....	38
3. Pelayanan	44
4. Implementasi Manajemen Pelayanan.....	48
B. Administrasi Haji	50
1. Pengertian Administrasi	50
2. Ruang Lingkup Administrasi	51
C. Jemaah Haji.....	52
1. Pengertian Jema'ah	52
2. Pengertian Haji.....	52
3. Syarat Haji.....	54
4. Rukun Haji	56
5. Wajib Haji	56
6. Regulasi Haji di Indonesia	57
7. Regulasi Haji di Arab Saudi.....	62
8. Karakteristik Jemaah Haji	66
9. Pola Interaksi Jemaah Haji.....	68
BAB III.....	70
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	70
1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.....	70
2. Strukur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.....	73
3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya ...	75
4. Profil Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama	

Kabupaten Tasikmalaya	76
5. Sarana dan Prasarana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	78
B. Hasil Penelitian.....	79
1. Implementasi Komunikasi pelayanan Administrasi terhadap calon jemaah haji di Pusat Layanan Haji Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	80
2. Implementasi Sumber Daya Administrasi terhadap calon jemaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah terpadu Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	91
3. Implementasi Disposisi (Sikap) terhadap calon jemaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah terpadu Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	97
4. Implementasi struktur birokrasi terhadap calon jemaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah terpadu Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.	103
C. Pembahasan	108
1. Implementasi Komunikasi dalam Pelayanan Administrasi terhadap Calon Jemaah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.	109
2. Implementasi Sumber Daya dalam menjamin kelancaran pelayanan administrasi haji kepada calon jemaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.	117
3. Implementasi Disposisi/sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan administrasi kepada calon jemaah haji di Pusat Layanan Haji Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.	130
4. Implementasi Struktur Birokrasi mendukung atau menghambat implementasi manajemen pelayanan administrasi terhadap calon jemaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama	

Kabupaten Tasikmalaya.	137
BAB IV	162
KESIMPULAN DAN SARAN	162
A. Kesimpulan	162
B. Saran	163
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN	169



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	72
Tabel 3.2. Struktur Organisasi Seksi PHU Kemenag Kabupaten Tasikmalaya....	77
Tabel 3.3 Saran dan Prasarana PHU Kemenag Kab. Tasikmalaya.....	78
Tabel 3.4 Dokumen Pendaftaran Haji Reguler Pusat Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	142
Tabel 3.5. Dokumen Pelunasan Haji Reguler Pusat Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	149
Tabel 3.6. Dokumen Pelunasan Haji Reguler Pusat Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	160



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 3.2 Gedung Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	76
Gambar 3.3 Alur Pendaftaran Haji Reguler Tahun 2024.....	111
Gambar 3.4 Dokumen SPH Tahun 2024.....	139
Gambar 3.5 Dokumen Setoran Awal Tahun 2024	140
Gambar 3.6 Dokumen Pelunasan Haji Reguler Tahun 2024	147



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing	169
Lampiran 2 Data proses bimbingan	170
Lampiran 3 Surat ijin penelitian.....	172
Lampiran 4 Surat keterangan sudah melakukan penelitian.....	173
Lampiran 5 Dokumentasi Proses Wawancara di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	173

