

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
MOTO HIDUP	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
F. Landasan Pemikiran	11
1. Landasan Teori	11
2. Kerangka Konseptual	12
G. Langkah-langkah Penelitian	15
1. Lokasi Penelitian	15

2. Paradigma dan Pendekatan.....	15
3. Metode Penelitian.....	18
4. Informan dan Unit Analisis	19
5. Teknik Pengumpulan Data	20
6. Teknik Penentuan Keabsahan Data	22
7. Teknik Analisis Data	23
H. Rencana Jadwal Penelitian.....	25
BAB II	28
KAJIAN PUSTAKA	28
A. Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	28
B. Manajemen Pelayanan Publik	37
1. Fungsi-fungsi Manajemen.....	37
2. Unsur-unsur Manajemen	38
3. Dasar-dasar Pelayanan Publik	40
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	45
5. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan.....	48
C. Manajemen Pelayanan Haji.....	53
1. Pentingnya Manajemen Pelayanan Haji	53
2. Ketentuan Pendaftaran dan Pembatalan Haji	60
3. Standar Pelayanan Haji Terpadu Kementerian Agama	63
4. Syarat Pendaftaran Haji.....	64
5. Syarat Pembatalan Haji	66
6. Sebab Pembatalan Haji.....	68
BAB III.....	70
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
1. Profil Kementerian Agama.....	70
5. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bogor	74
4. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Bogor	74
6. Uraian Tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor.....	75
7. Struktur Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	76
8. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	77
B. Profil Petugas Pendaftaran dan Pembatalan Haji	78
C. Profil Informan.....	80
D. Hasil Penelitian	82
1. Kepastian Waktu yang ada di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Bogor	83
2. Tanggung Jawab Pimpinan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Bogor	87
3. Sarana dan Prasana yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Bogor	93
4. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor	96
E. Pembahasan.....	99
1. Kepastian Waktu dalam Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bogor	99
2. Tanggung Jawab Pimpinan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bogor	104
3. Ketersediaan Sarana dan Prasarana di Kementerian Agama Kabupaten Bogor	109
4. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.....	113

5. Analisis Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor	117
BAB IV	130
KESIMPULAN DAN SARAN	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN.....	138

