

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Langkah-langkah Penelitian.....	13
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	21
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
B. Pelayanan.....	24
1. Definisi Pelayanan.....	24
2. Manfaat Pelayanan.....	25

3. Konsep dan Ciri-ciri Pelayanan.....	27
4. Elemen Utama dalam Pelayanan.....	29
C. Kualitas Pelayanan.....	32
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	32
2. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	34
3. Faktor faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	37
4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	39
D. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.....	40
1. Pengertian dan Tujuan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.....	40
2. Manfaat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.....	42
3. Komponen Utama dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.....	44
4. Panduan Penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu.....	46
5. Kelemahan dan Kelebihan SISKOHAT bagi pengelola dan penerima....	49
BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
1. Sejarah kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.....	53
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Cimahi.....	54
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Cimahi.....	55
4. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kota Cimahi.....	57
B. Hasil Penelitian.....	60
1. Fasilitas Fisik, Teknologi, dan Kelengkapan Layanan SISKOHAT dalam Memberikan Kenyamanan dan Mendukung Kebutuhan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024.....	60

2. Keandalan SISKOHAT dalam Menyediakan Informasi dan Layanan Yang Akurat, Konsisten, dan Tepat Waktu Kepada Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024.....	68
3. Daya Tanggap SISKOHAT dalam Menangani Pertanyaan, Keluhan, atau Kebutuhan Mendesak Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024.....	71
4. Kepercayaan dan Rasa Aman Jemaah Haji Terhadap Kemampuan dan Integritas Pelayanan Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi melalui SISKOHAT Tahun 2024.....	73
5. Perhatian dan Kepedulian Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi Terhadap Kebutuhan Spesifik Jemaah Haji Tahun 2024.....	75
C. Pembahasan.....	77
1. Fasilitas Fisik, Teknologi, dan Kelengkapan Layanan SISKOHAT dalam Memberikan Kenyamanan dan Mendukung Kebutuhan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024.....	77
2. Keandalan SISKOHAT dalam Menyediakan Informasi dan Layanan Yang Akurat, Konsisten, dan Tepat Waktu Kepada Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024.....	84
3. Daya Tanggap SISKOHAT dalam Menangani Pertanyaan, Keluhan, atau Kebutuhan Mendesak Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024.....	88
4. Kepercayaan dan Rasa Aman Jemaah Haji Terhadap Kemampuan dan Integritas Pelayanan Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi melalui SISKOHAT Tahun 2024.....	90
5. Perhatian dan Kepedulian Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi Terhadap Kebutuhan Spesifik Jemaah Haji Tahun 2024.....	93
BAB IV : SIMPULAN DAN SARAN.....	96

A. Simpulan.....	96
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102

