

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Landasan Pemikiran	6
F. Langkah-Langkah Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
A. Kajian Penelitian Yang Relevan	19

B. Impleentasi.....	21
1. Pengertian Implementasi	21
2. Teori Implementasi	22
3. Struktur Implementasi	26
4. Kendala Implementasi	28
C. Standar Operasional Prosedur.....	29
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	29
2. Tujuan Standar Operasional Prosedur	33
3. Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	35
4. Manfaat Standar Operasional Prosedur	36
5. Prinsip-Prinsip Standar Operasional Prosedur.....	38
6. Alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembatalan Porsi Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung	41
D. Regulasi Terkait Pembatalan Porsi Haji	44
1. Peraturan Pemerintah dan Undang-Undang.....	44
2. Standar Operasional Prosedur Pembatalan Porsi Haji	46
3. Tantangan Regulasi Pembatalan Porsi Haji.....	48
4. Standar Pelayanan Pembatalan Porsi Haji	49
5. Syarat Pembatalan Porsi Haji.....	52
6. Sebab Pembatalan Porsi Haji	54
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum	56
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	56

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	58
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bandung	59
B. Hasil	63
1. Implementasi SOP Pembatalan Porsi Haji di Kantor Kemenang Kabupaten Bandung	63
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi SOP Pembatalan Porsi Haji di Kantor Kemenang Kabupaten Bandung	70
3. Evaluasi dari Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Porsi Haji di Kemenang Kabupaten Bandung.....	75
C. Pembahasan.....	80
1. Implementasi SOP (SOP) Pelayanan Pembatalan Porsi Haji di Kantor Kemenang Kabupaten Bandung.....	80
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Implementasi SOP Pelayanan Pembatalan Porsi Haji di Kantor Kemenang Kabupaten Bandung	86
3. Evaluasi Terhadap Implementasi SOP Pelayanan Pembatalan Porsi Haji di Kemenang Kabupaten Bandung.....	90
BAB IV KESIMPULAN.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Segitiga Perumusan Kebijakan Publik	7
Gambar 1.2 Kerangka Konseptual	9
Gambar 2.1 Segitiga Perumusan Kebijakan Publik	22
Gambar 2.2 Alur Pembatalan Porsi Haji.....	41
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Kemenang Kabupaten Bandung	59
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kantor Kemenang Kabupaten Bandung.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keputusan Skripsi.....	103
Data Peoses bimbingan skripsi pembimbing I.....	104
Data proses bimbingan skripsi pembimbing II	105
Surat Permohonan Observasi	106
Surat Balasan Observasi	107
Hasil Wawancara	108
Dokumentasi Wawancara	134