

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
1. Secara Akademis	10
2. Secara Praktis	11
E. Tinjauan Pustaka	12
1. Landasan Teoretis.....	12
2. Kerangka Konseptual	16
F. Langkah – Langkah Penelitian	19
1. Lokasi Penelitian	19

2. Paradigma dan Pendekatan.....	20
3. Metode Penelitian.....	21
4. Jenis dan Sumber Data	23
5. Penentuan Informan dan Unit Penelitian.....	25
6. Teknik Pengumpulan Data	26
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	27
8. Teknik Analisis Data	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	29
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	29
B. Kajian Konseptual	33
1. Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP)	33
2. Konsep Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	36
3. Konsep Kepuasan Jemaah	42
C. Kajian Teoretis	47
1. Teori Implementasi Kebijakan Publik.....	47
2. Teori Kualitas Layanan	53
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	62
1. Sejarah Kementerian Agama Kota Tangerang	62
2. Sejarah Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kota Tangerang.....	64
3. Visi, Misi, dan Motto Kementerian Agama Kota Tangerang	65
4. Program dan Kegiatan Kementerian Agama Kota Tangerang dan Pusat Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT)	66
5. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang.....	67

6. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Tangerang	68
7. Mekanisme Kerja (Alur Kerja).....	70
8. Sarana dan Prasarana	71
B. Hasil Penelitian.....	73
1. Faktor - Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi SOP.....	75
2. Dampak Implementasi SOP terhadap Kepuasan Jemaah	82
3. Analisis Tematik Data Hasil Wawancara dan Observasi	87
C. Pembahasan.....	89
1. Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi SOP.....	89
2. Dampak Implementasi SOP terhadap Kepuasan Jemaah	96
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	108
A. Simpulan	108
1. Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi SOP	108
2. Dampak Implementasi SOP terhadap Kepuasan Jemaah	108
B. Saran	109
1. Saran untuk Praktisi dan Pemangku Kepentingan.....	109
2. Saran untuk Akademisi dan Peneliti Selanjutnya	110
3. Saran untuk Mengatasi Keterbatasan Penelitian.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tren IKJHI, Keluhan SOP, dan Performa PLHUT Nasional.....	5
Tabel 1. 2 Hubungan Antar Teori dan Relevansi Penelitian	16
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Jadwal Jam Operasional Kementerian Agama Kota Tangerang	71
Tabel 3. 2 Sarana dan Prasarana Pendukung Penyelenggaraan Haji di Kementerian Agama Kota Tangerang	72
Tabel 3. 3 Data Informan Penelitian.....	74
Tabel 3. 4 Perbandingan Waktu Pelayanan Rata-Rata dengan Target SOP.....	82
Tabel 3. 5 Tingkat Kepuasan Jemaah terhadap Implementasi SOP di PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang.....	84
Tabel 3. 6 Kendala dan Solusi Implementasi SOP dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah.....	85
Tabel 3. 7 Analisis Tematik Data Hasil Wawancara dan Observasi	87
Tabel 3. 8 Keterkaitan Tematik Antar Subbab Pembahasan.....	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ketimpangan Pertumbuhan Jemaah, Infrastruktur, dan Implementasi SOP (2020–2024).....	4
Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual	18
Gambar 1. 3 Alur Penelitian Kualitatif.....	22
Gambar 2. 1 Alur Implementasi Kebijakan.....	47
Gambar 3. 1 Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang	62
Gambar 3. 2 Kantor PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang	64
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Tangerang	68
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kementerian Agama Kota Tangerang.....	70
Gambar 3. 5 Alur SOP Pelayanan Jemaah di PLHUT Kementerian Agama Kota Tangerang.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Skripsi.....	117
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi	118
Lampiran 3 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Skripsi	119
Lampiran 4 Lembar Proses Bimbingan Skripsi	120
Lampiran 5 Pedoman Observasi Dan Wawancara Penelitian	122
Lampiran 6 Instrumen Observasi Penelitian	125
Lampiran 7 Instrumen Wawancara Penelitian	127
Lampiran 8 Hasil Observasi Penelitian	133
Lampiran 9 Hasil Wawancara Penelitian	141
Lampiran 10 Dokumen SOP PHU Kementerian Agama Kota Tangerang	193
Lampiran 11 Dokumentasi Observasi Penelitian	195

