

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Langkah-langkah Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Paradigma Pendekatan	10

3. Metode Penelitian.....	10
4. Jenis Data dan Sumber	10
5. Informan dan Unit Analisis	11
6. Teknik Pengumpulan Data	11
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	12
8. Teknik Analisis Data	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	14
B. Konsep Implementasi.....	17
1. Pengertian Implementasi	17
2. Struktur Implementasi	19
3. Kendala Implementasi	21
C. Konsep Manajemen.....	16
1. Pengertian Manajemen	16
2. Fungsi Manajemen	17
3. Unsur-Unsur Manajemen	25
4. Tujuan Manajemen.....	26
D. Konsep Pelayanan	28
1. Pengertian Pelayanan	28
2. Unsur Pelayanan.....	28

3. Tujuan Pelayanan	29
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan	31
5. Asas Pelayanan.....	31
6. Prinsip Layanan	33
E. Konsep Manasik Haji.....	35
1. Pengertian Bimbingan Manasik Haji	35
2. Kebijakan Bimbingan Manasik Haji	36
3. Proses Bimbingan Manasik.....	50
F. Kajian Teoritis.....	56
1. Teori Implementasi.....	56
2. Relevansi Teori.....	59
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
1. Sejarah Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	62
2. Visi Misi Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	65
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya ...	66
4. Profil Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya.....	75
5. Data Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Tasikmalaya.....	80

B. Hasil Penelitian	82
1. Identifikasi Kebijakan dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	82
2. Pelaksanaan Program Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	93
3. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Manasik di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	103
C. Pembahasan.....	111
1. Analisis Kebijakan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	111
2. Analisis Pelaksanaan Program Pelayanan bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	117
3. Analisis Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	123
BAB IV PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Segitiga Perumusan Kebijakan Publik. Sumber: Freeman dan Sherwood dalam Suharto (2020:106-109)	6
Gambar 1.2 Kerangka Konseptual	8
Gambar 2.1 Segitiga Perumusan Kebijakan Publik. Sumber: Freeman dan Sherwood dalam Suharto (2020:106-109)	56
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya. Sumber: Profil Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	66
Gambar 3.2 Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Tasikmalaya	77
Gambar 3.3 Pelaksanaan komunikasi perencanaan program bersama stakeholder	83
Gambar 3.4 Alat bantu yang digunakan Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji.....	96
Gambar 3.5 Pelaksanaan simulasi praktik manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 kepala Kantor Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya. Sumber: Profil Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya.....	65
Tabel 3.2 Susunan Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag RI Kabupaten Tasikmalaya. Sumber: Profil Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah ..	80
Tabel 3.3 Data Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Tasikmalaya. Sumber: Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Skripsi	137
Lampiran 2. Data Proses Bimbingan Skripsi Pembimbing I	138
Lampiran 3. Data Proses Bimbingan Skripsi Pembimbing II	139
Lampiran 4. Surat Keterangan Observasi	140
Lampiran 5. Hasil Wawancara.....	141
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara.....	168

