

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
MOTTO HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Secara Akademis	7
1.4.2 Secara Praktis	7
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.5.1 Landasan Teoritis	7
1.5.2 Kerangka Konseptual	10
1.6 Langkah-langkah Penelitian.....	11
1.6.1 Penentuan Lokasi Penelitian.....	11
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	12
1.6.3 Metode Penelitian.....	13
1.6.4 Jenis dan Sumber Data	13
1.6.5 Informan dan Unit Analisis.....	14
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	16
1.6.7 Teknik Keabsahan Data.....	19

1.6.8 Teknik Analisis Data	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.2 Kajian Konseptual dan Teoritis	31
2.2.1 Konsep Manajemen	31
2.2.1.1 Teori Manajemen.....	31
2.2.1.2 Unsur-Unsur Manajemen.....	34
2.2.1.3 Fungsi-fungsi Manajemen	37
2.2.2 Pelayanan Publik	39
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	39
2.2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik	40
2.2.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik	41
2.2.2.4 Standar Pelayanan Publik	43
2.2.2.5 Indikator Pelayanan Publik.....	46
2.2.3 Pelayanan Satu Atap.....	49
2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Satu Atap	49
2.2.3.2 Tujuan Pelayanan Satu Atap.....	50
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
3.1 Gambaran Umum Asrama Haji Embarkasi Bekasi	52
3.1.1 Sejarah Asrama Haji Embarkasi Bekasi.....	52
3.1.2 Visi dan Misi Asrama Haji Embarkasi Bekasi	53
3.1.3 Struktur Organisasi Asrama Haji Embarkasi Bekasi.....	54
3.1.4 Tugas dan Fungsi Asrama Haji Embarkasi Bekasi	54
3.1.5 Standar Pelayanan Satu Atap.....	55
3.2 Hasil Penelitian	59
3.2.1 Kecepatan Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi	59
3.2.2 Ketepatan Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi	66
3.2.3 Keramahan Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi	71

3.2.4 Kejujuran Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi	75
3.3 Pembahasan.....	81
3.3.1 Analisis Kecepatan Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.....	81
3.3.2 Analisis Ketepatan Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.....	85
3.3.2 Analisis Keramahan Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.....	90
3.3.3 Analisis Kejujuran Pelayanan Satu Atap di Gedung Penerimaan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.....	92
BAB IV PENUTUP	97
4.1 Simpulan	97
4.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	105

