

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
MOTO HIDUP	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Landasan Pemikiran	6
1. Landasan Teoritis	6
2. Kerangka Konseptual	10
F. Lokasi Penelitian	11
1. Paradigma dan Pendekatan	11
2. Metode Penelitian	12
3. Jenis Data dan Sumber Data	12
4. Informan dan Unit Analisis	13
5. Teknik Pengumpulan Data	14
6. Teknik Penentuan Keabsahan Data	15
7. Teknik Analisis Data	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	17
B. Implementasi	19
C. Pelayanan Prima	29
1. Pengertian Pelayanan Prima	29
2. Tujuan Pelayanan Prima.....	35
3. Konsep Pelayanan Prima.....	37
4. Manfaat Pelayanan Prima.....	38
D. Penyelenggaraan Haji dan Umrah	39
1. Jemaah Haji dan Umrah	39
2. Pelayanan Pendaftaran	41
3. Pelayanan Pembatalan dan Pelimpahan Porsi	43
4. Pelayanan Bimbingan.....	45
5. Pelayanan Pemberangkatan	49
BAB II HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
1. Sejarah Kementerian Agama Kota Banjar	51
2. Visi, Misi Kementerian Agama Kota Banjar	54
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Banjar	55
B. Strategi Pelayanan Prima Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Banjar.....	62
1. Pelayanan Pendaftaran	62
2. Pelayanan Pembatalan dan Pelimpahan Porsi	63
3. Pelayanan Bimbingan.....	64
4. Pelayanan Pemberangkatan	64
C. Implementasi Pelayanan Prima Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Banjar.....	65
1. Pelayanan Pendaftaran	65
2. Pelayanan Pembatalan dan Pelimpahan Porsi	71
3. Pelayanan Bimbingan.....	78
4. Pelayanan Pemberangkatan	79
D. Evaluasi Pelayanan Prima Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Banjar.....	81
1. Pelayanan Pendaftaran	81

2. Pelayanan Pembatalan dan Pelimpahan Porsi	82
3. Pelayanan Bimbingan	84
4. Pelayanan Pemberangkatan	85
BAB IV PENUTUP	89
A. Simpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92





uin
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG