

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Landasan Pemikiran	10
1. Landasan Teoritis.....	12
a. Teori tentang Efektivitas	12
b. Tinjauan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP).....	20
c. Teori Pelayanan Pendaftaran Haji.....	31
2. Kerangka Berpikir	39
F. Langkah Langkah Penelitian.....	41
1. Lokasi Penelitian	41
2. Paradigma dan Pendekatan.....	41
3. Metode Penelitian	42
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	43
5. Teknik Pengumpulan Data.....	43
BAB II KAJIAN PUSTAKA	47
A. Kajian Konseptual.....	47
1. Efektivitas.....	47

a. Pengertian Efektivitas	47
b. Ukuran Efektivitas	48
c. Indikator Efektivitas	50
2. Standar Operasional Prosedur (SOP)	54
a. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	54
b. Unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP).....	55
c. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)	59
d. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)	59
3. Pelayanan.....	61
a. Pengertian Pelayanan.....	61
b. Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan	66
c. Tujuan Pelayanan.....	67
d. Manfaat Pelayanan.....	68
4. Pendaftaran Haji	68
a. Pendaftaran	68
b. Jemaah Haji.....	69
B. Kajian Teori.....	71
1. Efektivitas Organisasi.....	71
2. Manajemen Pelayanan Publik	76
a. Konsep Pelayanan Publik	76
b. Unsur-unsur Penyelenggaraan Pelayanan Publik	77
c. Asas-asas Pelayanan Publik.....	78
d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	80
e. Standar Pelayanan Publik	81
f. Konsep Manajemen Pelayanan Publik	81
g. Faktor Pendukung dan Aktivitas Manajerial	82
h. Pelayanan Publik dalam Perspektif <i>New Public Service</i>	83
3. Relevansi Teori terhadap Fokus Penelitian.....	84
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	86
A. LOKASI PENELITIAN.....	86
1. Sejarah Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Purwakarta	87
2. Visi dan Misi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Purwakarta	88

3. Program dan Kegiatan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Purwakarta	89
4. Struktur Organisasi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Purwakarta	90
5. Mekanisme Kerja Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Purwakarta	91
6. Sarana dan Prasarana Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Purwakarta	92
B. HASIL PENELITIAN	93
1. Model SOP Pelayanan Pendaftaran Haji dan SISKOHAT di PLHUT Purwakarta	93
a. Tahap Pra-Pendaftaran	94
b. Tahap Pendaftaran melalui SISKOHAT	94
c. Penerbitan Nomor Porsi	95
d. Pemberian Informasi Jadwal dan Manasik Haji	95
2. Implementasi SOP Pelayanan Haji dan SISKOHAT Menurut Perspektif Pegawai	96
e. Keterbatasan Jumlah Petugas Saat Lonjakan Pendaftar	97
f. Kurangnya Pemahaman Masyarakat terhadap Alur SOP	98
g. Dukungan SOP Pelayanan haji dan SISKOHAT terhadap Efisiensi Internal	99
3. Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi SOP Pelayanan Haji dan SISKOHAT	100
a. Faktor Penghambat Implementasi SOP	100
b. Faktor Pendukung Implementasi SOP	102
4. Efektivitas SOP Pelayanan SISKOHAT Berdasarkan Indikator	103
a. Kejelasan Prosedur	104
b. Konsistensi Pelaksanaan	105
c. Adaptasi terhadap Teknologi	106
d. Kepuasan Pengguna	106
e. Efisiensi Waktu dan Tenaga	107
C. PEMBAHASAN	108
1. SOP sebagai Instrumen Penguatan Struktur Pelayanan	109
2. Kesenjangan antara Sistem dan Realitas Lapangan	109
3. Peran Teknologi dan Literasi Digital	110
4. Kesenjangan Komunikasi dan Edukasi kepada Masyarakat	111

5. Evaluasi Berbasis Efektivitas Organisasi	112
6. Implikasi dan Rekomendasi.....	113
BAB IV PENUTUP	115
A. SIMPULAN	115
B. SARAN	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	126



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Evaluasi Efektivitas Implementasi SOP Pelayanan Pendaftaran Haji di PLHUT Kabupaten Purwakarta Berdasarkan Lima Indikator Organisasi	112
---	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 SOP PLHUT	28
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.3 Struktur Kepegawaian PLHUT Kab Purwakarta	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: SK Pembimbing Skripsi	126
Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Penelitian	127
Lampiran 3: Surat Diterima Penelitian	128
Lampiran 4: Transkrip Wawancara	129
Lampiran 5: Dokumentasi.....	133
Lampiran 6: Lembar Proses Bimbingan	134

