

DAFTAR ISI

ABSTRAK	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
MOTTO HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	12
1. Secara Akademis	12
2. Secara Praktis	13
E. Langkah-Langkah	19
1. Lokasi Penelitian.....	19
2. Paradigma Pendekatan	19
3. Metode Penelitian.....	19
4. Jenis dan Sumber Data	24
5. Teknik Pengumpulan Data	26
6. Teknik Analisis Data	30

BAB II KAJIAN PUSTAKA	34
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	34
B. Kajian Konseptual.....	42
1. Konsep Manajemen Perubahan.....	42
2. Konsep Perubahan Lembaga.....	44
3. Konsep Pelayanan Publik.....	46
4. Konsep Haji dan Umroh.....	48
C. Kajian Teoritis	56
1. Teori Manajemen Perubahan Organisasi : Model Tiga Tahap Kurt Lewin.....	57
2. Teori Manajemen Perubahan : Model Delapan Tahapan Kotter	61
3. Teori Kualias Pelayanan Publik	72
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	79
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	79
1. Lokasi Penelitian.....	79
2. Kedudukan dan Peran Organisasi dalam Penelitian.....	82
3. Sejarah dan Perkembangan yang Relevan dengan Penelitian.....	83
4. Struktur Organisasi dan Unit yang Diteliti.....	84
5. Sejarah Kelembagaan, Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat	89
6. Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi Jawa Barat.....	91
7. Gambaran Informan dan Status Data Penelitian	94
B. Hasil Penelitian.....	98
1. Penciptaan Rasa Urgensi dalam Kebijakan Pemisahan Urusan Haji dan Umrah.....	99
2. Komunikasi Visi Perubahan kepada Pegawai dan Lingkungan Organisasi.....	114
3. Pelembagaan Perubahan dalam Budaya Kerja Organisasi.....	124

C. Pembahasan	139
1. Penciptaan Rasa Urgensi : Perubahan yang Didorong oleh Mandat Kebijakan	140
2. Komunikasi Visi Perubahan : Dari Narasi Transformasi ke Kejelasan Pembagian Peran	152
3. Pelembagaan Perubahan : Struktur Telah Mapan, Budaya Belum Teruji	162
4. Sintesis Temuan dalam Kerangka Model Kotter.....	175
5. Proposisi Peneliti sebagai Kebaruan Temuan	178
6. Implikasi Hasil Penelitian Terhadap Manajemen Perubahan.....	180
7. Batasan Temuan Penelitian	182
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	186
A. Simpulan	186
B. Saran.....	189
DAFTAR PUSTAKA.....	xviii
LAMPIRAN.....	

