

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iError! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
1. Secara Teoritis	6
2. Secara Praktis.....	6
E. Landasan pemikiran	7
1. Hasil Penelitian Sebelumnya	7
2. Landasan Teoritis.....	9
3. Kerangka Konseptual.....	16
F. Langkah-langkah Penelitian	16
1. Tempat/Lokasi Penelitian.....	16
2. Paradigma dan Pendekatan.....	17
3. Metode Penelitian.....	17
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	18
5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian.....	20
6. Teknik Pengumpulan data	21
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	22
8. Teknik Analisis Data	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
A. Pelayanan	25
1. Pengertian Pelayanan	25
2. Pelayanan Prima	26
3. Pelayanan Pendaftaran	27
B. Pendaftaran Haji.....	28
1. Pengertian Pendaftaran Haji	28

2. Syarat dan Prosedur Pendaftaran Haji	29
C. Kualitas Pelayanan Satu Atap	30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	34
3. Pengertian Pelayanan Satu Atap.....	34
4. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik Satu Atap.....	37
5. Pola Penyelenggara Pelayanan Publik Satu Atap.....	39
D. Implementasi dan Teknik Evaluasi	40
1. Implementasi.....	40
2. Tujuan dan Manfaat Evaluasi	43
3. Teknik Evaluasi Pendaftaran Haji	45
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN TENTANG	
IMPLEMENTASI TEKNIK EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN	
IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDUNG	
.....	59
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	59
B. Hasil Penelitian	75
1. Implementasi Teknik Evaluasi Input Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung	75
2. Implementasi Teknik Evaluasi Proses Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung	79
3. Implementasi Teknik Evaluasi Hasil Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung	86
BAB IV PENUTUP	101
A. Simpulan	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.