

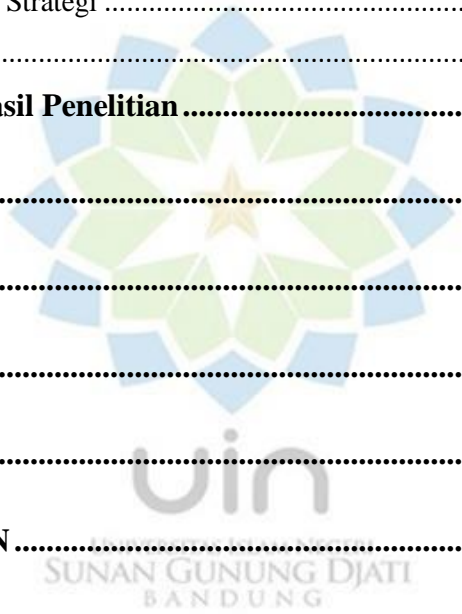
## DAFTAR ISI

### Contents

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>2</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>3</b>
<b>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>4</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>12</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
D.1 Secara akademis.....	11
D.2 Secara praktis .....	12
<b>E. Kerangka Berpikir .....</b>	<b>12</b>

<b>F. Hasil Penelitian Relevan.....</b>	<b>15</b>
<b>G. Landasan Pemikiran.....</b>	<b>16</b>
<b>H. Langkah-Langkah Penelitian.....</b>	<b>22</b>
H.1 Lokasi Penelitian.....	22
H.2 Paradigma dan Pendekatan .....	22
H.3 Metode Penelitian .....	24
H.4 Jenis Data dan Sumber Data .....	24
H.5 Sumber Data.....	24
H.6 Informan dan Unit Analisis.....	25
H.7 Teknik Pengumpulan Data.....	26
H.8 Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	28
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>31</b>
<b>A. Manajemen Strategi.....</b>	<b>31</b>
A.1 Pengertian Manajemen Strategi .....	31
A.2 Proses Manajemen Strategi.....	35
A.4 Analisis Lingkungan .....	39
A.5 Formulasi Strategi.....	46
A.6 Implementasi Strategi ( <i>Strategi Implementation</i> ) .....	53
<b>B. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>59</b>
B.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	59
B.2 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	60
B.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	61
B.4 Determinan Kualitas Pelayanan .....	63
B.5 Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	65
B.6 Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	68
B.7 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	69
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
<b>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>72</b>

A.1	Sejarah Singkat KUA Kecamatan Ujungberung.....	72
A.2	Letak Geografis KUA Kecamatan Ujungberung .....	74
A.3	Visi dan Misi KUA Kecamatan Ujungberung .....	76
A.4	Personil dan Struktur Organisasi.....	76
A.5	Tugas dan Fungsi .....	79
A.6	Kondisi Objektif Wilayah KUA Kecamatan Ujungberung.....	80
A.7	Fasilitas Penunjang Pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung .....	83
<b>B.</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>85</b>
B.1	Formulasi Strategi.....	85
B.2	Implementasi Strategi .....	92
B.3	Evaluasi.....	110
<b>C.</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>111</b>
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>114</b>
<b>A.</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>114</b>
<b>B.</b>	<b>Saran .....</b>	<b>116</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>117</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>120</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Nama Pegawai KUA Kecamatan Ujungberung.....	77
Tabel 3. 1 Tugas dan Fungsi.....	79
Tabel 3.3 Analisis Capaian Kerja Tahun 2021.....	95
Tabel 3.4 Buku Kas Tunai Kegiatan Bimbingan Perkawinan Bagi Calon Pengantin Pada Kua Kecamatan Ujungberung Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bandung Tahun 2022.....	102



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir .....	14
Gambar 2. 1 Diagram proses (model) Manajemen Strategi.....	36
Gambar 2. 2 Diagram Analisis SWOT (Rangkuti,2006:19).....	45
Gambar 3.1 Akuntabilitas Kinerja Tahun 2021 .....	109
Gambar 3.2 Hasil Penilaian Salah Satu Pegawai KUA Ujung Berung.....	111

