

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Kajian Penelitian Yang Relevan	7
F. Landasan Pemikiran	9
G. Langkah-Langkah Penelitian	13
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Pelayanan	18
1. Pengertian Pelayanan	18

2.	Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
3.	Ciri-ciri pelayanan publik.....	24
4.	Azas-azas pelayanan publik	26
5.	Prinsip Pelayanan Publik.....	28
B.	Sistem.....	29
1.	Pengertian Sistem	29
2.	Syarat-syarat Sistem	31
3.	Karateristik Sistem	32
4.	Klasifikasi Sistem.....	34
C.	Informasi	36
1.	Pengertian Informasi	36
2.	Karakteristik Informasi.....	37
3.	Kualitas Informasi	38
4.	Pengertian Sistem Informasi	39
5.	Model Sistem Informasi	40
D.	Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT).....	40
1.	Pengertian Siskohat	40
2.	Manfaat Siskohat	42
3.	Tujuan Siskohat	42
E.	Tertib Adiminstrasi	43
F.	Jamaah Haji	45
BAB III	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
1. Sejarah Kabupaten Sumedang.....	46
2. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	48
3. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	49
4. Struktur organisasi kantor kementerian agama kabupaten sumedang	53
5. Tugas dan Fungsi seksi penyelenggara haji dan umroh	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputersisasi haji terpadu (Siskohat) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji.	55
2. Faktor Pendukung Pelayanan Siskohat	71
3. Faktor Penghambat Pelayanan Siskohat.....	73
C. Hasil Pembahasan	74
1. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputersisasi haji terpadu (Siskohat) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji	74
2. Faktor Pendukung Pelayanan Siskohat	82
3. Faktor Penghambat Pelayanan Siskohat.....	84
BAB IV	86
PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99