

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Kegunaan Akademis	8
2. Kegunaan Praktis.....	8
E. Hasil Penelitian yang Relevan	8
F. Landasan Pemikiran	12
1. Landasan Teoritis	12
2. Kerangka Konseptual	20
G. Langkah- langkah Penelitian.....	21
1. Lokasi Penelitian	21
2. Paradigma dan Pendekatan.....	21
3. Metode Penelitian.....	23
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	24
5. Informan	25
6. Teknik Pengumpulan Data	26
7. Teknik Keabsahan Data	27

8. Teknik Analisis Data	28
9. Rencana Jadwal Penelitian	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	30
A. Manajemen.....	30
1. Pengertian Manajemen	30
2. Fungsi Manajemen	32
3. Unsur-unsur Manajemen	35
B. Kinerja.....	37
1. Pengertian Kinerja.....	37
2. Indikator Kinerja	38
C. Manajemen Kinerja.....	42
1. Pengertian Manajemen Kinerja.....	42
2. Fungsi dan Tujuan Manajemen Kinerja	43
D. Petugas Penanganan Krisis Pertolongan Pertama Pada Jemaah Haji (PKP3JH).....	44
1. Pengertian Petugas Penanganan Krisis Pertolongan pertama pada jemaah Haji (PKP3JH)	44
2. Urgensi PKP3JH Sebagai Petugas Haji	45
3. Tugas dan Fungsi PKP3JH.....	47
E. Pelayanan	50
1. Pengertian Pelayanan	50
2. Pelayanan Ibadah Haji sebagai Pelayanan Publik.....	50
3. Pelayanan dalam Konteks Haji dan Umrah.....	54
4. Pelayanan Haji Ramah Lansia.....	56
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Republik Indonesia.....	60
1. Sejarah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Republik Indonesia.	60
2. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah	62
3. Struktur Ditrektorat Jenderal Penyelenggraan Haji Umrah	62
4. Tugas dan Fungsi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	67

B. Hasil Penelitian	68
1. Kualitas dan Keterampilan yang dimiliki Oleh PKP3JH dalam Pemberian Layanan Haji Ramah Lansia.....	68
2. Kuantitas Layanan yang Berikan PKP3JH.....	85
3. Ketepatan Waktu PKP3JH dalam Penerapan Layanan Haji Ramah Lansia.	88
C. Pembahasan.....	92
1. Upaya yang dilakukan Kementerian Agama untuk Menghasilkan Petugas Haji yang Berkualitas dan Profesional Melalui Kerjasama dengan <i>Centre For Ageing Studies</i> (CAS) dalam Bimbingan Teknis.....	92
2. Strategi dalam Pemberian Layanan Kepada Jemaah Haji Lansia	94
3. Strategi Ketepatan Waktu.....	98
BAB IV PENUTUP	100
A. Simpulan	100
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	109
Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi.....	109
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Riset dan Penelitian.....	110
Lampiran 3 Data Proses Bimbingan Skripsi	113
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	115
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	145