

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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 .....	10
1. Implementasi .....	10
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	13
3. Pembatalan Ibadah Haji.....	15
G. Langkah-Langkah Penelitian .....	15
1. Lokasi Penelitian .....	15
2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	16
3. Metode Penelitian.....	17
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	17
5. Unit Analisis.....	18
6. Teknik Pengumpulan Data .....	19
7. Teknik Keabsahan Data.....	20
8. Teknik Analisis Data .....	22
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>24</b>

A.	Konsep Implementasi.....	24
1.	Pengertian Implementasi .....	24
2.	Teori Implementasi.....	25
3.	Struktur Implementasi .....	28
4.	Kendala Implementasi .....	29
B.	Standar Operasional Prosedur (SOP).....	31
1.	Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	31
2.	Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	32
3.	Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	34
4.	Prinsip-Prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	35
5.	Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	36
6.	Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP).....	37
C.	Pelayanan .....	38
1.	Pengertian Pelayanan .....	38
2.	Standar Pelayanan .....	40
D.	Pembatalan Haji .....	40
1.	Pengertian Pembatalan Haji .....	40
2.	Sebab Pembatalan Haji.....	42
3.	Manfaat Pembatalan Haji .....	43
4.	Syarat Pembatalan Haji .....	44
E.	Jemaah Haji.....	45
1.	Pengertian Jemaah Haji .....	45
2.	Pandangan Jemaah Haji terhadap Ibadah Haji .....	46
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
A.	Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	48
1.	Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	48
2.	Visi-Misi, dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	49
3.	Tujuan dan Sasaran Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	52
4.	Arah Kebijakan dan Strategi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	55
5.	Susunan Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	63
6.	Bagan Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	64

B. Hasil Penelitian .....	65
1. Regulasi Pemerintah dalam Penyusunan SOP Pembatalan Haji dan Pelaksanaannya pada Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	65
2. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	70
3. Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang .....	78
C. Pembahasan.....	83
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

