

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
RIWAYAT HIDUP	xi
MOTTO	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Hasil Penelitian yang Relevan	6
F. Landasan Pemikiran	9
G. Langkah-Langkah Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Kajian Konseptual.....	25
1. Implementasi	25
2. Aplikasi Haji Pintar	30
3. Pelayanan Jemaah Haji.....	31
B. Kajian Teoritis.....	51
1. Teori Implementasi Merilee S. Grindle.....	51
2. Pendekatan dan Model Implementasi.....	55
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
1. Sejarah Ditjen PHU	57
2. Visi dan Misi Ditjen PHU	62
3. Tugas dan Fungsi Ditjen PHU.....	63

4. Struktur Organisasi Ditjen PHU	64
5. Subdirektorat Data dan Sistem Informasi Haji Terpadu	65
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	66
1. Ruang Lingkup Aplikasi Haji Pintar	66
2. Mekanisme Penggunaan Aplikasi Haji Pintar	72
3. Pelayanan Jemaah Haji melalui Aplikasi Haji Pintar	79
C. Analisis.....	94
1. Analisis Ruang Lingkup Aplikasi Haji Pintar	94
2. Analisis Mekanisme Penggunaan Aplikasi Haji Pintar	96
3. Analisis Pelayanan Jemaah Haji melalui Aplikasi Haji Pintar.....	98
4. Matriks Temuan Hasil Penelitian	99
BAB IV PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	110

