

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Hasil Penelitian yang Relevan.....	5
F. Landasan Pemikiran.....	8
G. Langkah – Langkah Penelitian.....	19
<b>BAB II KONSEP DAN TEORI</b> .....	<b>24</b>
A. OPTIMALISASI.....	24
1. Pengertian Optimalisasi.....	24
B. PELAYANAN.....	25
1. Pengertian Pelayanan.....	25
2. Tujuan Pelayanan.....	28
3. Faktor – Faktor Pelayanan.....	29
4. Jenis - Jenis Pelayanan.....	30
5. Konsep pelayanan prima.....	31
6. Kualitas Pelayanan.....	33
C. JEMAAH HAJI.....	38

1. Pengertian Jemaah .....	38
2. Pengertian Haji .....	39
3. Ibadah Haji .....	40
4. Penyelenggaraan Ibadah Haji .....	42
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
1. Profil Unit Pelaksanaan Teknis Upt. Asrama Haji Embarkasi Bekasi .....	44
2. Visi Dan Misi Upt. Asrama Haji Embarkasi Bekasi .....	45
3. Sejarah Upt. Asrama Haji Embarkasi Bekasi .....	46
4. Struktur organisasi UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi : .....	48
5. Sarana Dan Fasilitas Upt Asrama Haji Embarkasi Bekasi .....	50
B. Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji Di Upt. Asrama Haji Embarkasi Bekasi.. .....	52
1. Langkah-Langkah Pelayanan <i>One Stop Service</i> .....	55
C. Langkah - Langkah Optimalisasi Pelayanan di Upt. Asrama Haji Embarkasi Bekasi. ....	82
D. Efisiensi Dan Efektifitas Pelayanan .....	84
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Jemaah Pertahun 2020-2023 .....	44
---	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Upt. Asrama Haji Embarkasi Bekasi .....	49
Gambar 3.2 Fasilitas Kamar .....	52
Gambar 3.3 Peta Proses Pemberangkatan Jemaah .....	53
Gambar 3.4 Lay Out Stop Service .....	55
Gambar 3.5 Pemberangkatan Jemaah Haji .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Sk Pembimbing Skripsi.....	91
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....	92
Lampiran 3 Hasil Wawancara .....	93
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara .....	96
Lampiran 5 Dokumentasi Asrama Haji Embarkasi Bekasi.....	97

