

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
MOTTO	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Hasil Penelitian yang Relevan.....	7
F. Landasan Pemikiran	8
G. Langkah-langkah Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Manajemen	20
1. Pengertian Manajemen.....	20
2. Unsur-unsur Manajemen.....	21

3.	Fungsi Manajemen	22
B.	Pelayanan.....	24
1.	Pengertian Pelayanan	24
2.	Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	25
3.	Tujuan Pelayanan Publik	27
4.	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	28
C.	Model Manajemen Pelayanan	30
1.	Strategi.....	30
2.	Sistem.....	33
3.	Sumber Daya Manusia.....	36
D.	Haji dan Ruang Lingkupnya.....	38
1.	Pengertian Haji.....	38
2.	Syarat, Rukun dan Wajib Haji.....	39
3.	Macam-macam Pelaksanaan Haji.....	42
E.	Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
A.	Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	54
1.	Sejarah PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	54
2.	Visi dan Misi PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	55
3.	Sarana dan Prasarana PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	56
4.	Struktur Organisasi PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	57
5.	Program dan Layanan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	58
B.	Hasil Penelitian	60

1.	Strategi Pelayanan Ibadah Haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	61
2.	Sistem Pelayanan Ibadah Haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	73
3.	Sumber Daya Manusia Pemberi Pelayanan Ibadah Haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	90
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
1.	Strategi Pelayanan Ibadah Haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	97
2.	Sistem Pelayanan Ibadah Haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	107
3.	Sumber Daya Manusia Pemberi Pelayanan Ibadah Haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	117
BAB IV PENUTUP		123
A.	Kesimpulan.....	123
B.	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA		128
LAMPIRAN.....		132