

## 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>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>E. Hasil Penelitian yang Relevan .....</b>	<b>6</b>
<b>F. Landasan Pemikiran.....</b>	<b>7</b>
1. Landasan Teoritis .....	7
2. Kerangka Konseptual .....	10
<b>G. Langkah-langkah Penelitian .....</b>	<b>12</b>
a Lokasi Penelitian .....	12
b Paradigma dan pendekatan .....	13
c Metode Penelitian.....	14
d Jenis Data Dan Sumber Data.....	14
e Teknik Pengumpulan Data .....	15
f Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	16
g Teknik Analisis Data .....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
<b>A. Konsep Manajemen Strategi.....</b>	<b>18</b>
a Pengertian Manajemen Strategi.....	18

b	Proses Manajemen Strategi .....	19
c	Manfaat Manajemen Strategi .....	27
d	Teori Manajemen Strategi Freed R. David .....	30
<b>B.</b>	<b>Pelayanan .....</b>	<b>35</b>
a	Pengertian Pelayanan .....	35
b	Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	36
c	Proses Pelayanan .....	38
d	Kualitas Pelayanan .....	40
e	Pelayanan Haji.....	42
<b>C.</b>	<b>Konsep Administrasi Pemberkasan .....</b>	<b>43</b>
a	Pengertian Administrasi Pemberkasan .....	43
b	Fungsi Administrasi Pemberkasan .....	44
c	Filling Sistem Penyimpanan Administrasi Pemberkasan.....	45
d	Macam-Macam Bentuk Administrasi Pemberkasan .....	50
e	Jenis-Jenis Arsip.....	51
<b>BAB III</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
<b>A.</b>	<b>Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>54</b>
a.	Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang.....	54
b.	Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang.....	56
c.	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang.....	57
d.	Gambaran Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) .....	58
e.	Fungsi Dan Tujuan Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang .....	64
<b>B.</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>65</b>
a	Formulasi Strategi Administrasi Pemberkasan Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji .....	65
b	Implementasi Strategi Administrasi Pemberkasan Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji .....	73
c	Evaluasi Strategi Administrasi Pemberkasan Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji .....	79
<b>C.</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>91</b>
1.	Formulasi Strategi Administrasi Pemberkasan Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji.....	92

2. Implementasi Strategi Administrasi Pemberkasan Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji .....	95
3. Evaluasi Strategi Administrasi Pemberkasan Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji .....	96
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>98</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>100</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

