

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Penelitian..... 1

B. Identifikasi Masalah 5

C. Rumusan Masalah 6

D. Tujuan Penelitian 6

E. Manfaat Penelitian 6

F. Kerangka Pemikiran..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9

A. Penelitian Terdahulu 9

B. Administrasi Publik..... 10

1. Administrasi 10

2. Publik 11

3. Administrasi Publik 12

C. Pelayanan Publik..... 13

1. Konsep Pelayanan Publik 13

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik 15

3. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan 15

D. Kualitas Pelayanan	17
1. Kualitas	17
2. Pelayanan	18
3. Kualitas Pelayanan	19
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
5. Model Kualitas Pelayanan	22
6. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	23
E. Jamaah Haji	25
F. Penyelenggaraan Haji.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Metode Penelitian	30
B. Objek Penelitian.....	30
C. Sumber Data	31
D. Instrumen Penelitian.....	31
E. Informan Penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
H. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	36
1. Lokasi Penelitian	36
2. Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Bandung	38
1. Sejarah Singkat.....	38
2. Visi dan Misi	39
3. Data Kepegawaian	40
4. Struktur Organisasi	41
5. Kedudukan Tugas dan Fungsi.....	42
6. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	43
a. Penyelenggaraan Ibadah Haji	43

b. Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji	44
c. Susunan Organisasi	44
d. Pelayanan Jamaah Haji di Kementerian Agama	46
1. Pendaftaran Haji Terpadu Satu Atap	46
2. Pelunasan dan Pembatalan	48
3. Bimbingan Manasik Haji	51
4. Pendamping Haji	51
5. Pemberangkatan dan Pemulangan Haji	52
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	53
1. Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	54
2. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	57
3. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	60
4. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	63
5. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	67
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	