

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PERNYATAAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Kegunaan Penelitian 4

1.4.1 Kegunaan Teoritis..... 4

1.4.2 Kegunaan praktis 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6

2.1 Penelitian Terdahulu..... 6

2.2 Landasan Teori 9

1.2.1 Pengertian Pelayanan 9

1.2.2 Azas-Azas Pelayanan..... 12

1.2.3 Indikator Pelayanan 13

1.2.4 Dimensi Pelayanan 14

1.2.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan..... 15

1.2.6	Ciri-Ciri Pelayanan	16
1.2.7	Karakteristik Pelayanan	17
1.2.8	Standar Pelayanan Publik.....	18
1.2.9	Jenis-Jenis Pelayanan	18
2.2	Kerangka Pemikiran	19
2.3	Proposisi	21
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1.	Desain Penelitian.....	22
3.2.	Operasionalisasi Konsep.....	24
3.3.	Data dan Sumber Data	26
3.3.1	Data.....	26
3.3.2	Sumber Data.....	27
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.	Teknik Pengolahan/Analisis Data.....	31
3.6.	Jadwal Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1	Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.....	34
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	40
4.1.3	Bagan Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dan Bagan Struktur Organisasi	

	Penyelenggaraan Haji & Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.....	42
4.1.4	Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dan Penyelenggara Haji & Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.....	44
4.1.5	Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Bagian Pendataan Penduduk.....	59
4.1.6	Karakteristik Informan.....	61
4.2	Pembahasan	63
4.2.1	Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya	63
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	156
5.1	Kesimpulan	156
5.2	Saran	157
	DAFTAR PUSTAKA	160