

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	
Halaman Judul	
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian.....	v
Lembar Pernyataan Kesiapan Publikasi.....	vi
Motto.....	vii
Persembahan.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Pembatasan Masalah.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah.....	11

G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Strategi Pengembangan.....	14
1. Strategi.....	14
2. Macam-macam Strategi.....	15
3. Tujuan Strategi.....	17
4. Pengembangan.....	18
B. Layanan.....	20
1. Pengertian Pelayanan.....	20
2. Jenis Pelayanan Publik.....	23
3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	24
4. Pelayanan Berbasis IT.....	24
5. Ciri-ciri Pelayanan Baik.....	25
C. Pengembangan Sistem Layanan.....	28
1. Pengertian Pengembangan Sistem.....	28
2. Model Pengembangan Sistem Layanan.....	28
3. Tujuan pengembangan Sistem.....	29
D. Peningkatan Kepuasan.....	30
E. Kegiatan Pelayanan Haji.....	33
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
G. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Kehadiran Peneliti.....	41
D. Data dan Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43

F. Teknik Analisis Data.....	44
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	45
H. Tahap-tahap Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
A. Gambaran Objek Penelitian.....	48
B. Paparan Data.....	51
C. Temuan Penelitian.....	80
BAB V PEMBAHASAN.....	87
A. Layanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar.....	87
B. Strategi Pengembangan Sistem Layanan Haji.....	93
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Layanan.....	99
BAB VI PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
Daftar Pustaka.....	106
Lampiran.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pendaftar haji di Jawa Timur.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 4.1 Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Blitar.....	50
Tabel 4.2 Kepuasan Jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Blitar.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Jemaah Haji.....	7
Gambar 4.1 Susunan Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Blitar.....	49
Gambar 4.2 Bank Mitra pada PTSP.....	58
Gambar 4.3. Penggunaan Siskohat dalam Layanan Haji.....	68
Gambar 4.4 Gedung PHU Kementerian Agama Kabupaten Blitar	70
Gambar 4.5 Sarana Prasarana.....	75
Gambar 4.6 Pegawai PHU Profesional.....	76
Gambar 4.7 Pegawai PHU Bertugas.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Panduan Penelitian	102
Lampiran 2: Triangulasi	115
Lampiran 3: Surat Permohonan Izin Penelitian	124
Lampiran 4: Surat Pemberian Izin Penelitian.....	125
Lampiran 5: Bukti Kendali Bimbingan.....	126
Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian.....	137
Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup	143