

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
TRANSLITERASI	xviii
ABSTRAK	xxii
ABSTRACT	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Manajemen Pelayanan	12
2. Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji	29
B. Literatur Review	36
C. Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Rancangan Penelitian	47

B.	Kehadiran Peneliti.....	48
C.	Lokasi Penelitian.....	49
D.	Data dan Sumber Data	50
E.	Teknik Pengumpulan Data	51
F.	Analisis Data	53
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	57
H.	Tahapan Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN		61
A.	Gambaran Umum Objek Riset.....	61
1.	Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	61
2.	Visi-Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	64
3.	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kab. Trenggalek.....	66
4.	Sarana dan Prasarana Prasarana Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	67
5.	Program Kegiatan Seksi PHU Kemenag Kab. Trenggalek.....	69
6.	Data Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji Tahun 2024 Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	73
B.	Paparan Data di Lapangan	76
1.	Perencanaan sistem pelayanan oleh seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek dalam Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji.....	76
2.	Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.....	84
3.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Proses Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.....	96
BAB V PEMBAHASAN		102
A.	Perencanaan Sistem Pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Dalam Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	102

B.	Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek.....	107
C.	Faktor Pendukung Dan Penghambat dalam Proses Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek	120
BAB VI PENUTUP		128
A.	Kesimpulan	128
B.	Saran.....	130
DAFTAR RUJUKAN.....		132
LAMPIRAN - LAMPIRAN		137
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		164