

## DAFTAR ISI

|                                                                    |              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>                                  | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                         | <b>ii</b>    |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>                                 | <b>iii</b>   |
| <b>PENGESAHAN .....</b>                                            | <b>iv</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>                           | <b>v</b>     |
| <b>SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>     | <b>vi</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                                                 | <b>vii</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                            | <b>viii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                         | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                             | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                           | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                          | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                       | <b>xvi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                               | <b>xvii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                              | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                      | <b>1</b>     |
| A. Konteks Penelitian .....                                        | 1            |
| B. Fokus Penelitian.....                                           | 12           |
| C. Tujuan Penelitian .....                                         | 12           |
| D. Kegunaan Penelitian.....                                        | 13           |
| E. Penegasan Istilah.....                                          | 15           |
| F. Sistematika Penulisan.....                                      | 17           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>                                  | <b>20</b>    |
| A. Konsep tentang Implementasi .....                               | 20           |
| B. Sistem Informasi dan Komputerisasi .....                        | 23           |
| C. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)..... | 26           |
| D. Kualitas Layanan.....                                           | 51           |
| E. Penelitian Terdahulu .....                                      | 61           |
| F. Kerangka Konseptual/Kerangka Berfikir Penelitian.....           | 67           |

|                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                      | <b>69</b>  |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....                                                                                     | 69         |
| 1. Pendekatan Penelitian .....                                                                                              | 69         |
| 2. Jenis Penelitian.....                                                                                                    | 69         |
| B. Lokasi Penelitian.....                                                                                                   | 70         |
| C. Kehadiran Peneliti.....                                                                                                  | 71         |
| D. Data dan Sumber Data .....                                                                                               | 71         |
| 1. Data Primer .....                                                                                                        | 72         |
| 2. Data Sekunder .....                                                                                                      | 72         |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                             | 73         |
| 1. Wawancara.....                                                                                                           | 73         |
| 2. Observasi.....                                                                                                           | 73         |
| 3. Dokumentasi .....                                                                                                        | 74         |
| F. Teknik Analisis Data.....                                                                                                | 74         |
| G. Pengecekan Keabsahan Data.....                                                                                           | 75         |
| 1. Triangulasi.....                                                                                                         | 75         |
| 2. Meningkatkan Ketekunan .....                                                                                             | 76         |
| H. Tahap-Tahap Penelitian .....                                                                                             | 76         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>                                                                                         | <b>78</b>  |
| A. Gambaran Objek Penelitian .....                                                                                          | 78         |
| 1. Lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar .....                                                                   | 78         |
| 2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar .....                                                                  | 78         |
| 3. Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar ....                                                        | 79         |
| 4. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Blitar .....                                                                       | 80         |
| 5. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Blitar.....                                                                 | 80         |
| 6. Program Kementerian Agama Kabupaten Blitar .....                                                                         | 81         |
| B. Paparan Data .....                                                                                                       | 82         |
| C. Analisa Data .....                                                                                                       | 118        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>                                                                                               | <b>134</b> |
| A. Pembahasan tentang Implementasi Program Sistem Informasi dan<br>Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Kualitas Layanan Haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh<br>Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar .....                                                                                                                                                                 | 134        |
| B. Pembahasan tentang Faktor Pendukung dan Penghambat pada<br>Implementasi Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji<br>Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Seksi<br>Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama<br>Kabupaten Blitar ..... | 149        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>163</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                                                                                                                                                                              | 163        |
| B. Saran.....                                                                                                                                                                                                                                                                    | 165        |
| C. Implikasi Penelitian.....                                                                                                                                                                                                                                                     | 166        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>168</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>178</b> |