

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA	
ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
TRANSLITERASI	xvii
ABSTRAK	xxvi
ABSTRACT.....	xxii
المُلخَص	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penegasan Istilah.....	12
1. Penegasan Konseptual.....	12
2. Penegasan Operasional.....	15
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
A. Deskripsi Teori	19

1. Strategi	19
a. Pengertian Strategi	19
b. Jenis-jenis Strategi	21
2. Pemahaman	24
a. Pengertian Pemahaman	24
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman	26
3. Calon Jamaah Haji	29
a. Pengertian Calon Jamaah Haji	29
b. Karakteristik Calon Jamaah Haji	30
4. Prosedur Administrasi Pendaftaran Haji	33
5. Kementerian Haji Sebagai Lembaga Pelayanan Publik.....	36
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Teoritik Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Rancangan Penelitian	49
B. Kehadiran Peneliti.....	51
C. Lokasi Penelitian.....	52
D. Data dan Sumber Data	54
1. Sumber Data Primer.....	54
2. Sumber Data Sekunder.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Analisis Data	59
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	61
H. Tahapan Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN	68
A. Paparan Data	68
B. Temuan Penelitian	84
BAB V PEMBAHASAN	90
A. Strategi yang Diterapkan Oleh Kementerian Haji Kabupaten Blitar dalam Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Terkait Prosedur Administrasi Pendaftaran Haji	90

1. Strategi Komunikasi Interpersonal yang Adaptif	91
2. Strategi Pemberdayaan Media Informasi	95
3. Strategi Sosialisasi Berbasis Komunitas	99
4. Strategi Pengembangan Kapasitas Petugas	104
5. Strategi Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan	105
B. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Strategi Kementerian Haji Kabupaten Blitar dalam Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Terkait Prosedur Administrasi Pendaftaran Haji	108
1. Rendahnya Literasi Administrasi dan Keterbatasan Demografis Calon Jamaah Haji	109
2. Rendahnya Literasi Digital Calon Jamaah Haji	113
3. Ketidapahaman Mengenai Ketentuan Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dan Mekanisme <i>Waiting List</i>	117
4. Perbedaan Informasi dari Berbagai Sumber Tidak Resmi	119
5. Kendala Koordinasi Lintas Instansi dengan Pihak Perbankan	122
BAB VI PENUTUP	126
A. Kesimpulan	127
B. Saran	127
DAFTAR RUJUKAN	131