

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
TRANSLITERASI	xvii
ABSTRAK.....	xxiv
ABSTRACT.....	xxv
الملخص	xxvi
 BAB I: PENDAHULUAN.....	 1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penegasan Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	10
 BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....	 12
A. Kajian Teori	12
1. Teori Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>) Sektor Publik	12
2. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>ServQual</i>).....	14
3. System Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	15
4. Transformasi Digital Pelayanan Publik dalam Manajemen Haji.....	16
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Kerangka Teoritik	27
 BAB III: METODE PENELITIAN	 31
A. Rancangan Penelitian.....	31
B. Kehadiran Peneliti.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Data dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Analisis Data.....	41
G. Pengecekan Keabsahan Data	43
 H. Tahapan Penelitian.....	45

BAB IV: HASIL PENELITIAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Profil, Kedudukan, dan Alih Status Kelembagaan Kementerian Haji dan Umrah Tulungagung	47
2. Alih Status Kelembagaan Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung	48
3. Visi dan Misi Pelayanan Publik.....	50
B. Paparan Data	52
BAB V: PEMBAHASAN	74
A. Analisis Pelaksanaan Sistem SISKOHAT dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung	74
B. Analisis Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Sistem SISKOHAT	80
C. Analisis Upaya Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kualitas Sistem SISKOHAT Menuju Pelayanan Prima	83
BAB VI: PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Implikasi Penelitian	88
C. Saran	90
DAFTAR RUJUKAN.....	92
LAMPIRAN	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Teoritik -----	27
Gambar 4.1 Wawancara dengan kepala Kementerian Bapak Suryani-----	48
Gambar 4.2 Wawancara dwngan Bu Neti Kepala Seksi Kementerian Haji dan Umrah Tulungagung-----	56
Gambar 4.3 Wawancara Mas Izza Yusky Jamaah Muda -----	58
Gambar 4.4 Wawancara Ibu Sofiana Jamaah Lansia-----	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	-----	97
Tabel 1.2	-----	106
Tabel 1.3	-----	110
Tabel 1.4	-----	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampira 1.1	-----	97
Lampiran 1.2	-----	114
Lampiran 1.3	-----	117
Lampiran 1.4	-----	118
Lampran 1.5	-----	119