

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	vi
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	xiii
<b>MOTTO .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A. <b>Latar Belakang.....</b>	1
B. <b>Fokus Penelitian .....</b>	4
C. <b>Tujuan Penelitian .....</b>	5
D. <b>Kegunaan Penelitian .....</b>	5
E. <b>Tinjauan Pustaka .....</b>	6
F. <b>Landasan Pemikiran .....</b>	10
G. <b>Langkah-Langkah Penelitian .....</b>	18
H. <b>Analisis Data.....</b>	20

<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS .....</b>	<b>22</b>
<b>A. Implementasi .....</b>	<b>22</b>
1. Definisi Implementasi .....	22
2. Prinsip dan Dasar-dasar Implementasi .....	23
3. Faktor-faktor Implementasi .....	23
5. Keberhasilan Implementasi .....	26
6. Fungsi Implementasi Dalam Perspektif Manajemen.....	27
<b>B. Pelayanan .....</b>	<b>28</b>
1. Definisi Pelayanan .....	28
2. Tujuan Pelayanan.....	30
3. Ciri – ciri Pelayanan.....	31
4. Jenis-jenis Pelayanan.....	34
5. Kualitas Pelayanan.....	36
6. Konsep dan Standar Pelayanan.....	38
7. Operasionalisasi Pelayanan .....	41
8. Hasil dan Evaluasi Pelayanan .....	42
<b>C. Pengelolaan Zakat .....</b>	<b>42</b>
1. Pengertian Pengelolaan Zakat.....	42
2. Tujuan Pengelolaan Zakat .....	44

3. Pelayanan dalam Pengelolaan Zakat .....	44
<b>BAB III ANALISIS EMPIRIK IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN ZAKAT.....</b>	<b>46</b>
<b>A. Kondisi Objektif UPZ Kecamatan Gedebage.....</b>	<b>46</b>
1. Sejarah berdirinya UPZ Kecamatan Gedebage.....	46
2. Visi, Misi dan Tujuan UPZ Kecamatan Gedebage .....	49
3. Program Kerja UPZ Kecamatan Gedebage .....	50
4. Struktur Organisasi beserta Uraian Tugas UPZ Kecamatan Gedebage.....	54
5. Pengelolaan Zakat UPZ Kecamatan Gedebage .....	57
<b>B. Hasil Penelitian.....</b>	<b>59</b>
1. Standar dan Konsep pelayanan dalam Pengelolaan Zakat di UPZ Kecamatan Gedebage .....	60
2. Operasionalisasi Pelayanan dalam Pengelolaan Zakat .....	66
3. Hasil dan Evaluasi Pelayanan dalam Pengelolaan Zakat .....	67
<b>C. PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
1. Analisis standard dan konsep pelayanan .....	70
2. Analisis Operasionalisasi Pelayanan .....	74
3. Analisis hasil dan evaluasi pelayanan .....	76
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>

A. Simpulan.....	80
B. Saran.....	81
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>
A. PEDOMAN WAWANCARA.....	87
B. Dokumentasi.....	89

