

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
RIWAYAT HIDUP	xii
MOTO HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat praktis.....	10
E. Landasan Pemikiran.....	10
1. Tinjauan Pustaka	10
F. Landasan Teoritis	11
2. Pelayanan.....	15
3. Kualitas Pelayanan Publik	17
G. Kerangka Konseptual.....	18
H. Langkah-langkah Penelitian	18
1. Lokasi Penelitian	18
2. Metode Penelitian.....	18
3. Jenis data.....	19
4. Teknik pengumpulan data.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
A. Teori Strategi Manajemen	22
1. Pengertian Strategi.....	22
2. Strategi Manajemen.....	23
3. Proses Strategi Manajemen.....	24

4.	Tujuan Strategi.....	29
B.	Teori Manajemen.....	30
1.	Pengertian Manajemen.....	30
2.	Konsep Manajemen.....	31
3.	Tiga Unsur Manajemen.....	32
4.	Fungsi Manajemen.....	34
5.	Tujuan Manajemen.....	35
C.	Kualitas Pelayanan Publik.....	36
1.	Pengertian Kualitas.....	36
2.	Ukuran Kualitas.....	37
3.	Pengertian Pelayanan.....	42
4.	Pengertian Publik.....	43
5.	Pengertian Pelayanan Publik.....	44
6.	Kualitas Pelayanan Publik.....	44
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1.	Letak Geografis Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	48
2.	Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	48
3.	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	50
4.	Visi misi Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	52
5.	Profil Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.....	52
6.	Struktur Organisasi Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.....	53
7.	Visi-misi Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	53
1.	Pelayanan yang diberikan seksi PDPP Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	56
B.	Formulasi Strategi Seksi PDPP Kemenag Kabupaten Ciamis.....	58
C.	Implementasi Strategi Seksi PDPP Kemenag Kabupaten Ciamis.....	67
D.	Evaluasi Seksi PDPP Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	85
BAB IV PENUTUP.....		92
A.	Simpulan.....	92
B.	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		99