

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	3
C. Pertanyaan Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Kegunaan penelitian	4
1. Dari segi teoritis	4
2. Dari segi praktis	4

F. Landasan Pemikiran	4
1. Penelitian Terdahulu	4
2. Landasan Teoritis	5
3. Landasan Konseptual	12
G. Langkah – langkah penelitian.....	14
1. Objek penelitian	14
2. Paradigma Dan Pendekatan	14
3. Metode penelitian.....	14
4. Jenis Data	15
5. Sumber Data.....	15
6. Teknik Pengumpulan Data.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Perencanaan Strategis	18
1. Pengertian Perencanaan Strategis	18
2. Tujuan Perencanaan Strategeis	20
3. Unsur-unsur Perencanaan Strategis	21
4. Manfaat Perencanaa Strategis	22
B. Langkah-Langkah Perencanaan Strategis	23
1. Penetapan Visi, Misi, dan Tujuan Organisasi	23

2. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal.....	25
3. Identifikasi Isu Strategis	27
4. Pengembangan Isu Strategi.....	29
C. Tinjauan Pelayanan	30
1. Pengertian Pelayanan	30
2. Tujuan Pelayanan.....	31
3. Standar Pelayanan.....	32
4. Jenis-Jenis Pelayanan.....	33
5. Kualitas Pelayanan.....	34
D. Penyelenggaraan Haji.....	35
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung .	38
1. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung	38
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	38
3. Visi dan Misi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Bandung.....	39
4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung	39
5. Struktur Organisasi Kantor kementerian Agama Kabupaten Bandung	41

B. Hasil dan Pembahasan Perencanaan Strategis dalam Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung	41
1. Penetapan Visi dan Misi Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung	42
2. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung	46
3. Identifikasi Isu-Isu Strategis Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung	50
4. Pengembangan Isu-Isu Strategis Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung	53
BAB IV PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	viii
LAMPIRAN	xi