

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRACT.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Batasan Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KERANGKA TEORI.....	12
2.1 Pelayanan Publik.....	12
2.2 Kapasitas Organisasi.....	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Operasionalisasi Konsep.....	21
2.5 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Lokus Penelitian.....	29
3.3 Sumber Data	30
3.3.1 Data Primer.....	30
3.3.2 Data Sekunder.....	31
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32



3.6	Validitas Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		37
4.1	Profil dan Sejarah Singkat Kementerian Agama.....	37
4.2	Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.....	38
4.2.1	Tugas dan Fungsi Kantor Kemenag Bantul.....	39
4.2.2	Visi, Misi dan Tujuan Kantor Kemenag Kabupaten Bantul.....	42
4.3	Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kabupaten Bantul.....	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		45
5.1	Program Kualitas Pelayanan Publik	45
5.1.1	Pengembangan Inovasi KAPERU	45
5.1.2	Transformasi PTSP	46
5.1.3	Pendaftaran Haji Satu Tempat di PLHUT	47
5.2	Peningkatan Kualitas Layanan Haji dan Umrah	49
5.2.1	Reliability (Keandalan).....	50
5.2.2	Responsiveness (Daya Tanggap)	51
5.2.3	Empathy (Empati)	51
5.2.4	Tangibles (Bukti Langsung)	52
5.2.5	Assurance (Jaminan)	53
5.3	Pengembangan Kapasitas Organisasi di Kankemenag Bantul	54
5.3.1	Sumberdaya (resource capacity)	56
5.3.2	Manajemen	60
5.4	Hubungan Kapasitas Organisasi	70
BAB VI PENUTUP		74
6.1	Kesimpulan	74
6.2	Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN.....		79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep.....	24
Tabel 3.1 Tabel Informan dan Informasi yang dibutuhkan.....	32
Tabel 4.1 Data Keagamaan Kabupaten Bantul.....	39
Tabel 5.1 SKM Pelayanan Haji Tahun 2022-2023.....	53
Tabel 5.2 Daftar Penghargaan Kankemenag Bantul.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kankemenag Bantul 2022.....	7
Gambar 2.1 Aspek Kapasitas Organisasi menurut Horton (2003).....	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif.....	35
Gambar 4.1 Misi Kantor Kankemenag Bantul.....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kankemenag Bantul.....	44
Gambar 5.1 Data Pengembangan Inovasi Kaperu.....	45
Gambar 5.2 Transformasi PTSP.....	47
Gambar 5.3 Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu.....	48
Gambar 5.4 Petugas Pelayanan Kelompok Rentan.....	51
Gambar 5.5 Layanan PAK JUDICIA.....	61
Gambar 5.6 Proses Pendampingan Pembuatan Paspor.....	62
Gambar 5.7 Forum Konsultasi	67
Gambar 5.8 Kerjasama Pelatihan Bahasa Isyarat Publik.....	69
Gambar 5.9 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 4.....	72

DAFTAR ISTILAH

Bimas Islam	: Bimbingan Masyarakat Islam
Kemenag	: Kementerian Agama
Kankemenag	: Kantor Kementerian Agama
KAPERU	: KTP, KK dan Buku Nikah Pengantin Baru
PHU	: Penyelenggara Haji Umrah
PLHUT	: Pusat Layanan Haji Terpadu
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
WBK	: Wilayah Bebas Korupsi
WBBM	: Wilayah Birokrasi Bersih Melayani