

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori-Teori Yang Terkait Dengan Sistem Manajemen Pelayanan.....	11
1. Pengertian manajemen dan pelayanan	11
2. Unsur-unsur manajemen pelayanan.....	15
3. Azas Pelayanan.....	18
4. Kelompok Pelayanan Publik.....	19
5. Konsep strategi manajemen pelayanan	20
6. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Dalam Islam	21
7. Teori kualitas pelayanan.....	25
8. Indikator Kualitas Pelayanan	26
9. Standar Pelayanan	27
10. Teori pelayanan publik	28
11. Konsepsi Pelayanan Publik	29
12. Ukuran Kualitas Pelayanan	29
13. Konsep Islam Dalam Pelayanan Masyarakat	31
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Berfikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	47
B. Subyek Penelitian	48

C. Data dan Sumber Data	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Uji Keabsahan Data	53
F. Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil LAZISMU Kabupaten Jepara	58
1. Sejarah Berdirinya LAZISMU Kabupaten Jepara	58
2. Lokasi LAZISMU Kabupaten Jepara	61
3. Struktur Kepengurusan LAZISMU Kabupaten Jepara ...	62
4. Tugas Pokok LAZISMU Kabupaten Jepara	64
5. Program Kerja LAZISMU Kabupaten Jepara	64
6. Sistem Gaji LAZISMU Kabupaten Jepara	66
7. Model Rekrutmen Driver LAZISMU Kabupaten Jepara	67
B. Deskripsi Data Penelitian.....	68
1. Pengelolaan Sistem Manajemen Program Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara	68
2. Problematika Yang Dihadapi Pengelola Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara	82
3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pengelolaan Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara	89
C. Analisis Data Penelitian.....	93
1. Analisis Pengelolaan Sistem Manajemen Program Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara.....	93
2. Analisis Problematika Yang Dihadapi Pengelola Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara.....	102
3. Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pengelolaan Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara	103
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Armada Ambulans Gratis Se-Kabupaten Jepara..... 69

Tabel 4.2 Jumlah Pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Jepara..... 75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 46
 Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan LAZISMU Kabupaten Jepara 62
 Gambar 4.2 Alur Permintaan Layanan Dengan Kasus Bisa Dilayani 72
 Gambar 4.3 Alur Permintaan Layanan Dengan Kasus Tidak Bisa Dilayani 73
 Gambar 4.4 Alur pengajuan dana program layanan ambulans gratis 79

