

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Motto	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Definisi Istilah	9
G. Sistematika Skripsi.....	11

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi	13
1. Pengertian Sistem Informasi	13
2. Fungsi Sistem Informasi	15
3. Tujuan Sistem Informasi	16
4. Manfaat Sistem Informasi	16
5. Jenis Sistem Informasi	17
6. Komponen Sistem Informasi	18
7. Ciri-Ciri Sistem Informasi	19
8. Contoh Sistem Informasi	20
B. Komunikasi	21
1. Proses Komunikasi	21
2. Jenis-Jenis Komunikasi	22
3. Etika Komunikasi dalam Al-Quran dan Hadits	24
C. Pelayanan	29
1. Pengertian Pelayanan	29
2. Dasar-dasar Pelayanan	30
3. Etika dalam Pelayanan	32
4. Bentuk-bentuk Pelayanan	34
5. Kualitas Pelayanan	35
6. Konsep Pelayanan dalam Islam	38
D. Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja (UPT BLK)	41
E. Penelitian Terdahulu	50
F. Kerangka Konseptual	53

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
B. Lokasi Penelitian	56
C. Kehadiran Peneliti	57
D. Sumber Data.....	57
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Teknik Analisis Data.....	61
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	63
H. Tahap-tahap Penelitian.....	65

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	68
1. Sejarah UPT BLK Tulungagung.....	68
2. Profil UPT BLK Tulungagung.....	69
3. Struktur Organisasi UPT BLK Tulungagung.....	71
4. Pegawai UPT BLK Tulungagung	72
B. Temuan Penelitian.....	75
1. Penerapan sistem informasi dan komunikasi di UPT Balai Latihan Kerja Tulungagung	75
2. Kendala-kendala dalam penerapan sistem informasi dan komunikasi di UPT Balai Latihan Kerja Tulungagung.....	79
3. Pelayanan di UPT BLK Tulungagung	86

BAB V : PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Informasi dan Komunikasi dalam Pelayanan di	
---	--

UPT BLK Tulungagung	91
B. Kendala dari Penerapan Sistem Informasi dan Komunikasi dalam Pelayanan di UPT BLK Tulungagung	93
C. Pelayanan di UPT BLK Tulungagung	95

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR ARTIKEL

LAMPIRAN-LAMPIRAN