

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Peran Kepala Tata Usaha.....	12
1. Pengertian Peran.....	12
2. Pengertian Kepala Tata Usaha	12
3. Standart Operating Procedur (SOP) Kepala Tata Usaha.....	15
B. Kualitas Pelayanan Administrasi	20
1. Pengertian Kualitas.....	20

2. Pengertian pelayanan.....	20
3. Administrasi Pendidikan.....	22
C. Penelitian Terdahulu	25
D. Paradigma Penelitian.....	37
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
A. Rancangan Penelitian	39
B. Kehadiran Peneliti	40
C. Lokasi Penelitian	40
D. Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Analisa Data.....	45
G. Pengecekan Keabsahan Data	45
H. Tahap-Tahap Penelitian	47
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN	48
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	48
B. Temuan Penelitian	74
C. Tabel Perbedaan Fokus Penelitian.....	78
BAB V.....	82
PEMBAHASAN	82
A. Standart Operating Procedure Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi	82
B. Implementasi SOP Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi.....	88
C. Evaluasi Implementasi SOP Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi.....	93
PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR RUJUKAN.....	100

LAMPIRAN-LAMPIRAN	104
--------------------------------	------------