

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xvi
المخلص.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penulisan.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Penegasan Istilah.....	13
F. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Manajemen Tata Usaha.....	17
1. Pengertian Manajemen Tata Usaha.....	17
2. Tugas Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah (TAS).....	26
3. Fungsi Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah.....	30
4. Langkah-Langkah dalam Kegiatan Tata Usaha .....	30
5. Kompetensi dan Kualifikasi Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) .....	35

6. Ruang Lingkup Manajemen Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah.....	43
B. Kualitas Layanan Administrasi .....	47
1. Pengertian Kualitas Layanan Administrasi .....	47
2. Kriteria Pelayanan .....	54
3. Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	58
C. Pelanggan Pendidikan .....	60
D. Penelitian Terdahulu .....	62
E. Paradigma Penelitian.....	69
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
A. Metode dan Alasan Menggunakan Metode Kualitatif .....	71
B. Kehadiran Peneliti .....	72
C. Lokasi Penelitian.....	72
D. Instrumen Penelitian.....	73
E. Sumber Data.....	76
F. Teknik Pengumpulan Data.....	76
G. Teknik Analisis Data.....	78
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	80
I. Tahap-Tahap Penelitian .....	82
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>84</b>
A. Paparan Data .....	84
B. Temuan Penelitian.....	106
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>109</b>
A. Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung .....	109
B. Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung .....	117
C. Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung .....	123
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>126</b>
A. Kesimpulan .....	126

B. Saran.....	128
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>134</b>