

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR KEASLIAN PENULIS..... | iv |
| SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Konteks Penelitian..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| E. Definisi Operasional..... | 9 |
| F. Sistematika Pembahasan..... | 11 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 13 |
| A. Manajemen Tata Usaha | 13 |
| B. Kualitas Layanan Administrasi | 26 |
| C. Penelitian Terdahulu..... | 36 |
| D. Paradigma Penelitian | 45 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 47 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 47 |
| B. Lokasi Penelitian | 48 |
| C. Kehadiran Peneliti | 49 |
| D. Data dan Sumber Data | 50 |

| | |
|--|------------|
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 51 |
| F. Teknik Analisis Data | 53 |
| G. Pengecekan Keabsahan Temuan | 55 |
| H. Tahap-tahap Penelitian | 58 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 60 |
| A. Paparan Data | 60 |
| B. Temuan Penelitian..... | 83 |
| C. Analisis Data..... | 86 |
| BAB V PEMBAHASAN | 90 |
| A. Perencanaan Tata Usaha dalam Meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk | 90 |
| B. Pelaksanaan Tata Usaha dalam Meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk | 97 |
| C. Evaluasi Tata Usaha yang dapat Meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk | 105 |
| BAB VI PENUTUP | 108 |
| A. Kesimpulan | 108 |
| B. Saran | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA | 111 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 115 |