

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
المُلخَص.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penegasan Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Implementasi	10
B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	12
C. Kualitas Layanan Administrasi	18
D. Paradigma Penelitian.....	29
E. Penelitian Terdahulu	30

BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
B. Kehadiran Peneliti	41
C. Lokasi Penelitian	41
D. Data dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data	44
G. Pengecekan Keabsahan Data	46
H. Prosedur Penelitian	47
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	49
A. Deskripsi Data	49
1. Ide, Konsep, Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 1 Tulungagung	49
2. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 1 Tulungagung dalam Mewujudkan Kualitas Layanan Administrasi	55
3. Dampak pelayanan terpadu satu pintu terhadap kualitas layanan administrasi	69
B. Temuan penelitian	78
BAB V PEMBAHASAN	81
A. Ide, Konsep, serta Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 1 Tulungagung	81
B. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 1 Tulungagung dalam Mewujudkan Kualitas Layanan Administrasi	88
C. Dampak Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kualitas Layanan Administrasi	98
BAB VI PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	106
DAFTAR RUJUKAN.....	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	110