

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
KESEDIAAN PUBLIKASI	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
خلاصة	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penegasan Istilah	10
BAB II.....	15
KAJIAN TEORI	15
A. Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	15
B. Mengoptimalkan Layanan Administrasi.....	33
C. Penelitian Terdahulu	40
D. Kerangka Teoritik	49
BAB III	50
METODE PENELITIAN.....	50

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	50
B. Kehadiran peneliti.....	51
C. Lokasi penelitian	51
D. Data dan sumber data	52
E. Teknik pengumpulan data.....	53
F. Analisis Data	55
G. Pengecekan Keabsahan Data	57
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN	59
A. Deskripsi Data	59
1. Perumusan strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung.....	60
2. Implementasi strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung.....	76
3. Evaluasi dan pengendalian strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung.....	109
B. Temuan penelitian.....	106
BAB V	111
PEMBAHASAN.....	111
A. Perumusan strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung?	111
B. Implementasi strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung?	118
C. Evaluasi dan pengendalian strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung	127
BAB VI.....	134
PENUTUP	134
A. Kesimpulan.....	134
B. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 2 Kerangka Teoritik	49
Tabel 3 Daftar Pegawai.....	73
Tabel 4 Ragam Kemudahan.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 SK PTSP	72
Gambar 2 Alur Pelayanan.....	80
Gambar 3 Struktur PTSP	100
Gambar 6 Indeks Kepuasan Masyarakat	102

LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil MAN 1 Tulungagung	143
Lampiran 2 Dokumen SOP	146
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	148
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	156
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	157
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian	158
Lampiran 7 Surat Pernyataan Selesai Penelitian	159
Lampiran 8 Konsultasi Pembimbing	160
Lampiran 9 Keterangan Selesai Bimbingan	162
Lampiran 10 Biodata Penulis	163