

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
A. Latar Belakang Masalah.....	13
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	17
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	18
F. Kerangka Pemikiran	18
G. Hipotesis Penelitian	26
H. Hasil Penelitian Terdahulu	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	30
A. Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi	30
1. Pengertian Kompetensi Sosial	30
2. Ruang Lingkup Tenaga Administrasi	31
3. Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi	32
4. Indikator Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi	34
B. Efektivitas Pelayanan Pendidikan.....	43
1. Pengertian Pelayanan Pendidikan.....	43
2. Ruang Lingkup Pelayanan Pendidikan	44
3. Tugas dan Fungsi Pelayanan Pendidikan.....	46
4. Indikator Pelayanan Pendidikan di Sekolah.....	48
C. Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Terhadap Efektivitas Layanan Pendidikan.....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56

A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	56
B. Jenis dan Sumber Data.....	56
C. Teknik Pengumpulan Data.....	58
D. Teknik Analisis Data	60
E. Tempat dan Waktu Penelitian	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Deskripsi Data	69
B. Hasil Penelitian.....	72
C. Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V PENUTUP	96
A. Simpulan	96
B. Saran	97
C. Rekomendasi	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	103

