

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ILMIAH .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Ruang Lingkup dan Batasan .....	4
F. Kerangka Berfikir .....	5
G. Hipotesis .....	9
H. Penelitian Terdahulu .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	20
A. Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha .....	20
1. Pengertian Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha .....	20

2. Kriteria Kepala Bagian Tata Usaha.....	23
3. Dimensi Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha .....	24
B. Kualitas Pelayanan Administrasi .....	26
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi .....	26
2. Kriteria-Kriteria Pelayanan Administrasi.....	30
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi .....	31
4. Prinsip- prinsip pelayanan administrasi .....	33
5. Manfaat pelayanan administrasi.....	34
6. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi .....	35
C. Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Administrasi .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Langkah dan Metode Penelitian.....	37
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Teknik Analisis Data.....	41
E. Tempat dan Waktu Penelitian .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Profil Singkat Lokus Penelitian .....	53
1. Profil Singkat Madrasah Tsanawiyah Negeri Se Kota Bandung .....	53
2. Sejarah Singkat Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung ..	54
3. Data Staff Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kota Bandung	

B. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	57
1. Uji Instrumen penelitian.....	57
2. Realitas Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha di MTs Negeri di Kota Bandung .....	62
3. Realitas Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Negeri se Kota Bandung .....	69
4. Realitas Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Negeri se Kota Bandung	73
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
1. Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung .....	76
2. Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung.....	79
3. Hubungan Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Se-Kota Bandung	80
BAB V PENUTUP .....	82
A. Simpulan .....	82
B. Saran .....	83
C. Implikasi .....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN .....	92
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	113