

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv	
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi	
ABSTRAK .....	viii	
DAFTAR ISI .....	x	
DAFTAR TABEL .....	xiii	
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	A. Latar Belakang Masalah .....	1
	B. Pokok Permasalahan .....	9
	C. Tujuan Penelitian .....	12
	D. Manfaat Penelitian .....	12
	E. Kerangka Pemikiran .....	13
<b>BAB II</b>	<b>STRATEGI PENGORGANISASIAN TENAGA ADMINISTRATIF PADA PERGURUAN TINGGI</b>	
	A. Peranan Tenaga Administratif Pada Perguruan Tinggi .....	19
	B. Strategi Pengorganisasian Sumber Daya Manusia .....	24
	1. Konsep Strategi .....	25
	a. Model dan Komponen Manajemen Strategik .....	26
	b. Strategi Pendukung Sumber Daya .....	29
	2. Pengorganisasian Sumber Daya Manusia .....	30
	a. Aspek-Aspek Pengorganisasian .....	31
	1) Pembagian Pekerjaan .....	32
	2) Pelimpahan Wewenang .....	34
	3) Kesatuan Perintah .....	36
	b. Standar Kerja .....	38

C. Kinerja Pelayanan Tenaga Administratif .....	39
1. Konsepsi Kinerja .....	39
2. Konsepsi Pelayanan .....	42
D. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia .....	43
E. Kajian Studi yang Relevan .....	45

### **BAB III**

#### **PROSEDUR PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	49
B. Sumber Data Penelitian .....	50
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	52
D. Langkah Langkah Penelitian .....	54
E. Prosedur Analisis Data .....	57
F. Validasi Temuan Penelitian .....	59

### **BAB IV**

#### **HASIL PENELITIAN**

A. Dasar dan Rujukan Strategi Pengorganisasian Tenaga Administratif .....	64
1. Analisis Lingkungan dan Relevansi Visi Misi dengan Strategy Pengorganisasian Tenaga Administratif .....	66
a. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal .....	66
1) Kekuatan dan Kelemahan .....	67
2) Peluang dan Ancaman .....	67
b. Penetapan Visi dan Misi .....	68
1) Pemahaman Mereviu Visi dan Misi .....	69
2) Relevansi Pengorganisasian Tenaga Administratif dengan Visi, Misi STISI .....	70
3) Elaborasi Tujuan STISI terhadap Pelaksanaan Kerja Tenaga Administratif .....	75
2. Kebijakan Pengelolaan Tenaga Administratif STISI Bandung .....	78
a. Penyelenggaraan Pendidikan Sebagai Suatu Badan Usaha .....	84
b. Strategi Pengembangan Penyelenggaraan Pendidikan .....	86

	c. Aspek Pengorganisasian Tenaga Administratif STISI Bandung .....	90
	1). Efektivitas Pemberian Tugas .....	90
	2). Pemberian Kewenangan .....	93
	3). Kejelasan Perintah .....	95
	B. Kinerja dan Kualitas Layanan Tenaga Administratif	100
	1 Kinerja Tenaga Administratif .....	101
	2. Kualitas Pelayanan .....	104
	C. Pemberdayaan Tenaga Administratif .....	119
	1. Pembinaan dan Pemeliharaan Tenaga Administratif .....	112
	2. Pengembangan Kemampuan Profesional Tenaga Administratif .....	116
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
	A. Strategi Pengorganisasian Tenaga Administratif dan Kontribusinya Terhadap Strategi Lembaga Penyelenggaraan Pendidikan di STISI Bandung ....	123
	1. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal .....	125
	2. Penetapan Visi dan Misi serta Relevansinya dengan Strategi Pengorganisasian Tenaga Administratif .....	126
	3. Kebijakan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan SDM .....	129
	B. Pengorganisasian Tenaga Administratif Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja dan Kualitas Pelayanan	132
	C. Pemberdayaan Tenaga Administratif .....	158
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
	A. Kesimpulan .....	157
	B. Rekomendasi .....	160
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		162
<b>LAMPIRAN</b>		165

## DAFTAR TABEL

No Tabel

4.1	Jenjang Pendidikan Tenaga Administratif di STISI Bandung	81
4.2	Jumlah Tenaga Administratif yang Kurang Relevan dengan Bidang Pendidikannya	92
4.3	Jumlah Komputer yang Digunakan	105
4.4	Jumlah Ruangan Belajar dan Kantor di STISI Bandung	106
4.5	Jumlah Pengguna Jasa Tenaga Administratif	107
4.6	Tanggapan Responden Atas Penilaian Pelaksanaan Tugas Tenaga Administratif	114
4.7	Jumlah Tenaga Administratif yang Mengikuti Pendidikan Lanjutan	118