

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Asumsi Penelitian	11
F. Penjelasan Istilah	12
G. Metode Penelitian	15
H. Sistematika Penulisan	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN	19
A. Konsep Dasar Kinerja	19
1. Definisi Kinerja	19
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	21

3. Penilaian Kinerja	25
4. Upaya Peningkatan Kinerja	29
5. Karakteristik Individu dengan Kinerja Tinggi	31
B. Konsep Dasar Pegawai Tata Usaha	32
1. Konsep Dasar Pegawai	32
2. Konsep Dasar Tata Usaha	33
3. Kompetensi Pegawai Tata Usaha	33
4. Bidang-Bidang Kegiatan Tata Usaha Sekolah	36
C. Konsep Dasar Mutu Layanan Administrasi	46
1. Konsep Dasar Mutu	46
2. Konsep Dasar Layanan	53
3. Konsep Dasar Administrasi	59
D. Kerangka Berpikir	63
E. Hipotesis Penelitian	67
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	70
A. Definisi Operasional	70
1. Pengaruh	70
2. Kinerja Pegawai Tata Usaha	71
3. Mutu Layanan Administrasi	74
B. Metode Penelitian	79
1. Metode Deskriptif	80
2. Pendekatan Kuantitatif	81
3. Studi Kepustakaan	82

C. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	83
1. Lokasi Penelitian	83
2. Populasi Penelitian	84
3. Sampel Penelitian	85
D. Teknik Pengumpulan Data	86
1. Menentukan Alat Pengumpulan Data	87
2. Menyusun Alat pengumpulan Data	89
E. Prosedur Penelitian	90
1. Tahap Persiapan	91
2. Uji Coba Instrumen (Angket)	91
3. Tahap Pengumpulan Data	101
F. Teknik Pengolahan Data	101
1. Seleksi Angket	102
2. Mengukur Kecenderungan Umum Skor Responden	102
3. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	104
4. Uji Normalitas Distribusi Data	106
5. Menguji Hipotesis Penelitian	108
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	113
A. Analisis Angket Penelitian	113
1. Pengumpulan Data	113
2. Seleksi Angket.....	114
3. Klasifikasi Data	114
4. Skor Data Mentah Variabel X dan Variabel Y	115

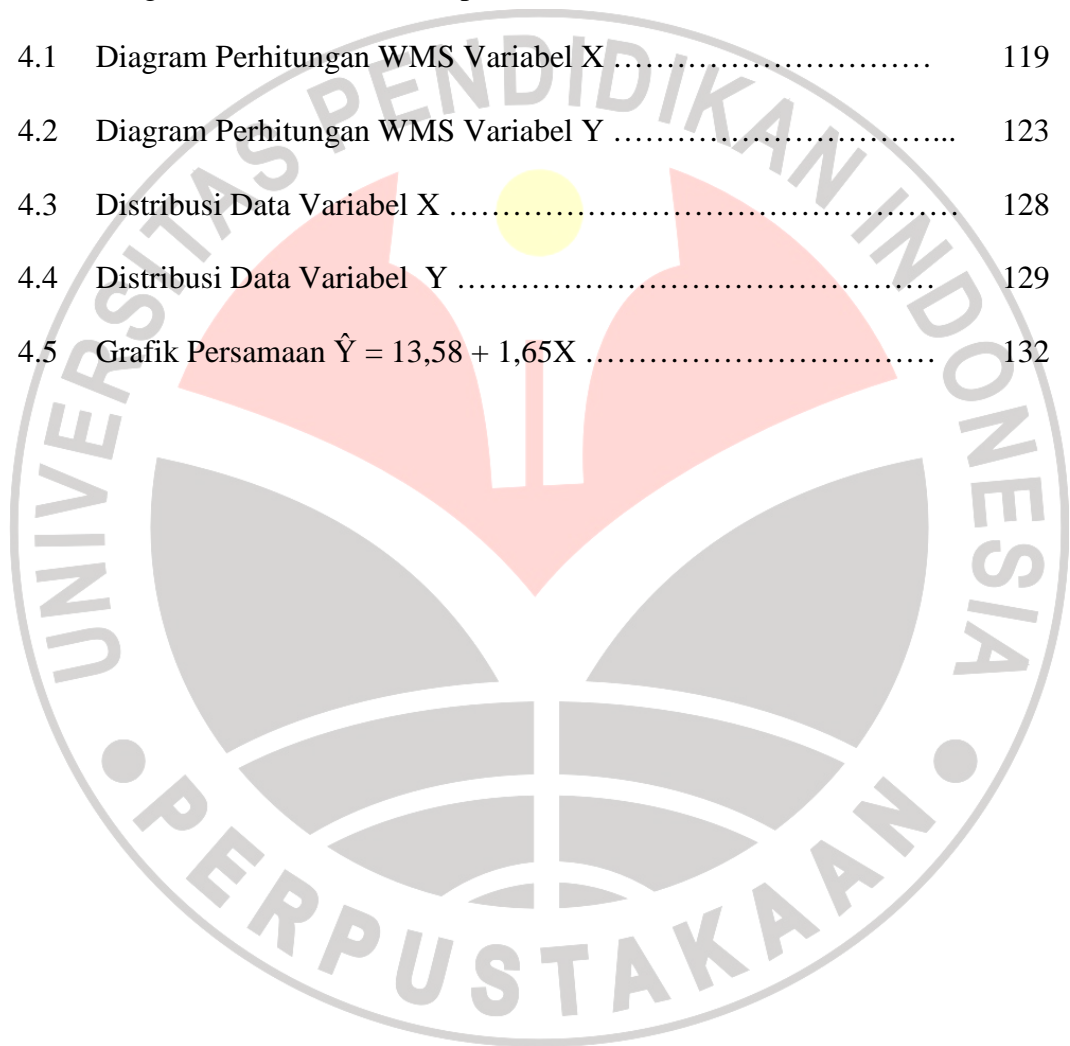
B. Hasil Pengolahan Data	116
1. Perhitungan Kecenderungan Umum	116
2. Hasil Pengolahan Skor mentah Menjadi Skor Baku	125
3. Uji Normalitas Distribusi Data	127
C. Hasil Analisis Data Untuk Uji Hipotesis Penelitian	130
1. Analisi Regresi	130
2. Analisis Koefisien Korelasi	132
3. Uji Signifikasi Korelasi	133
4. Analisis Koefisien Determinasi	133
D. Hasil Analisis Data Untuk Uji Hipotesis Penelitian	134
1. Gambaran Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani	134
2. Gambaran Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani	144
3. Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani	151
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	154
A. Kesimpulan	154
B. Rekomendasi	156
DAFTAR PUSTAKA	160
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

3.1	Kisi-Kisi Penelitian	78
3.2	Skala Likert	90
3.3	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X (Kinerja Pegawai Tata Usaha)	95
3.4	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y (Mutu Layanan Administrasi)	97
3.5	Kriteria Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	103
3.6	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	111
4.1	Jumlah Angket Yang Tersebar, Berkumpul dan Dapat Diolah	113
4.2	Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel X dan Y	115
4.3	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS	117
4.4	Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel X	118
4.5	Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel Y	122
4.6	Nilai Rata-rata Variabel Penelitian	125
4.7	Data Baku Variabel X	126
4.8	Data Baku Variabel X	126
4.9	Hasil Analisis Distribusi Data Pada Kedua Variabel Penelitian	129
4.10	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	131

DAFTAR GAMBAR

2.1	Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi	64
2.2	Pengaruh variabel X terhadap variabel Y	69
4.1	Diagram Perhitungan WMS Variabel X	119
4.2	Diagram Perhitungan WMS Variabel Y	123
4.3	Distribusi Data Variabel X	128
4.4	Distribusi Data Variabel Y	129
4.5	Grafik Persamaan $\hat{Y} = 13,58 + 1,65X$	132



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-lampiran

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian

Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

Pengolahan Data

Daftar Tabel

Korespondensi

Riwayat Hidup

