

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

FORMAT BUKTI PERBAIKAN SKRIPSI

ABSTRAKi

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISIiv

DAFTAR GAMBARvii

DAFTAR TABELvii

DAFTAR LAMPIRANviii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Fokus Penelitian..... 7

C. Rumusan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN TEORETIK..... 9

A. Pelayanan Publik 9

1. Konsep Pelayanan Publik 9

2. Standar Pelayanan Publik..... 10

3. Indikator Pelayanan Publik..... 11

4. Jenis Pelayanan Publik 13

B. Tata Kelola Kearsipan.....14

1. Pengertian Tata Kelola 14

2. Pengertian Kearsipan..... 16

3. Pengertian Tata Kelola Kearsipan..... 17

4. Peranan Tata Kelola Kearsipan 19

5. Faktor Yang Mempengaruhi Tata Kelola Kearsipan..... 22

6. Kendala Kendala Tata Kelola Kearsipan.....	24
C. Penelitian yang Relevan.....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	29
A. Metode dan Prosedur Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
C. Instrument Penelitian.....	30
D. Sumber Data Penelitian.....	30
E. Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, PEMBAHASAN....	34
A. Paparan Data.....	34
B. Temuan Penelitian.....	40
C. Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	60
RIWAYAT HIDUP.....	69