

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Kerangka Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	15
A. Deskripsi Konseptual.....	15
1. Tinjauan Administrasi Publik .....	15
2. Tinjauan Pengelolaan Arsip.....	20
3. Tinjauan Pelayanan Publik .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Proposisi.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	40
A. Metode Penelitian .....	40

B. Sumber Data Penelitian.....	40
C. Teknik Pengumpulan Data.....	42
D. Operasional Variabel.....	44
E. Teknik Analisis Data.....	46
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Deskripsi Data.....	51
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
A. Simpulan.....	83
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>98</b>