

## DAFTAR ISI

Hal.

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                          |      |
| <b>MOTTO</b>                                  |      |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b>              |      |
| <b>TANDA PENGESAHAN</b>                       |      |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b>        |      |
| <b>RINGKASAN</b> .....                        | vi   |
| <b>SUMMARY</b> .....                          | vii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                   | ix   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                       | x    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                    | xiii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                     | xiv  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                  | xv   |
| <br>  |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                      |      |
| A. Latar Belakang .....                       | 1    |
| B. Perumusan Masalah .....                    | 6    |
| C. Tujuan Penelitian .....                    | 6    |
| D. Kontribusi Penelitian .....                | 6    |
| E. Sistematika Pembahasan .....               | 7    |
| <br>  |      |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>                  |      |
| A. Pemerintah daerah.....                     | 9    |
| B. Pelayanan Publik .....                     | 10   |
| 1. Definisi .....                             | 10   |
| 2. Azas Pelayanan Publik .....                | 12   |
| 3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....     | 12   |
| 4. Standar Pelayanan Publik .....             | 13   |
| C. Efektivitas.....                           | 15   |
| D. Manajemen Arsip.....                       | 16   |
| E. Arsip dan Kearsipan .....                  | 19   |
| 1. Definisi.....                              | 19   |
| 2. Fungsi dan Penggolongan Arsip .....        | 20   |
| 3. Penyelenggaraan Penyimpanan Arsip.....     | 24   |
| <br>  |      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>              |      |
| A. Jenis Penelitian .....                     | 29   |
| B. Fokus Penelitian .....                     | 30   |
| C. Lokasi dan Situs Penelitian .....          | 31   |
| D. Sumber Data .....                          | 31   |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....              | 32   |
| F. Teknik Analisis Data.....                  | 33   |
| G. Keabsahan Data .....                       | 35   |
| <br>  |      |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |      |
| A. Hasil Penelitian .....                     | 37   |

|  |           |
|--|-----------|
| 1. Gambaran umum Kota Malang.....              | 37        |
| 1.1 Keadaan Geografis.....                     | 37        |
| 1.2 Sejarah.....                               | 38        |
| 1.3 Keadaan Demografis.....                    | 39        |
| 1.4 Pemerintahan.....                          | 39        |
| 1.5 Potensi Kota Malang.....                   | 40        |
| 2. Gambaran umum lokasi Penelitian.....        | 43        |
| 2.1 Lokasi.....                                | 43        |
| 2.2 Sejarah Kantor.....                        | 44        |
| 2.3 Visi dan Misi.....                         | 45        |
| 2.4 Struktur Organisasi.....                   | 46        |
| <b>B. Penyajian Data Fokus.....</b>            | <b>53</b> |
| 1. Pengelolaan data arsip.....                 | 53        |
| 1.1 Pencatatan.....                            | 53        |
| 1.2 Pengendalian dan pendistribusian.....      | 57        |
| 1.3 Penyimpanan.....                           | 61        |
| 1.4 Pemeliharaan.....                          | 64        |
| 1.5 Pindahan dan Pemusnahan.....               | 64        |
| 2. Pelayanan Kantor Arsip.....                 | 65        |
| 2.1 Kesederhanaan pelayanan.....               | 65        |
| 2.2 Kejelasan.....                             | 68        |
| 2.3 Kepastian Waktu.....                       | 70        |
| 2.4 Akurasi.....                               | 71        |
| 2.5 Keamanan.....                              | 72        |
| 2.6 Tanggung Jawab.....                        | 73        |
| 2.7 Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....      | 74        |
| 2.8 Kemudahan Akses.....                       | 76        |
| 2.9 Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan..... | 77        |
| 2.10 Kenyamanan.....                           | 78        |
| <b>C. Pembahasan.....</b>                      | <b>79</b> |
| 1. Pengelolaan data arsip.....                 | 79        |
| a) Pencatatan.....                             | 79        |
| b) Pengendalian dan pendistribusian.....       | 80        |
| c) Penyimpanan.....                            | 83        |
| d) Pemeliharaan.....                           | 85        |
| e) Pindahan dan Pemusnahan.....                | 86        |
| 2. Efektivitas Pelayanan Kantor Arsip.....     | 87        |
| 2.1 Kesederhanaan pelayanan.....               | 88        |
| 2.2 Kejelasan.....                             | 88        |
| 2.3 Kepastian Waktu.....                       | 91        |
| 2.4 Akurasi.....                               | 92        |
| 2.5 Keamanan.....                              | 92        |
| 2.6 Tanggung Jawab.....                        | 92        |
| 2.7 Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....      | 93        |
| 2.8 Kemudahan Akses.....                       | 94        |
| 2.9 Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan..... | 95        |
| 2.10 Kenyamanan.....                           | 97        |

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 98  
B. Saran ..... 99

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 100





## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                  | Hal. |
|---|------|
| 1. Model Interaktif Analisis Data ..... | 35   |
| 2. Peta Malang .....                    | 38   |
| 3. Struktur Organisasi .....            | 46   |
| 4. Keadaan Penyimpanan Arsip .....      | 86   |



## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Hal. |
|---|------|
| 1. Format Kartu atau Agenda Surat Masuk.....  | 54   |
| 2. Format Kartu atau Agenda Surat keluar..... | 55   |
| 3. Keadaan Surat Masuk.....                   | 59   |
| 4. Keadaan Surat Keluar .....                 | 60   |
| 5. Keadaan Penyimpanan Arsip .....            | 63   |
| 6. Keadaan pegawai Kearsipan.....             | 68   |
| 7. Pedoman Kerja Tata Kearsipan .....         | 73   |
| 8. Keadaan Fasilitas Kerja.....               | 75   |
| 9. Keadaan Peralatan Kearsipan.....           | 76   |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran   | Hal. |
|--|------|
| 1. Surat keterangan riset.....                       | 103  |
| 2. Peraturan Daerah Kota Malang no 7 tahun 2008..... | 104  |
| 3. Pengiriman Arsip Inaktif.....                     | 110  |
| 4. Daftar Arsip Yang Dipindahkan.....                | 111  |
| 5. Tanda Bukti Pinjaman Arsip.....                   | 112  |
| 6. Lembar Disposisi .....                            | 113  |
| 7. Program Kegiatan.....                             | 114  |
| 8. Interview Guide.....                              | 116  |
| 9. Curriculum Vitae.....                             | 118  |

