

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK	ix
ABSTRACT.....	x
INTISARI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KERANGKA TEORI.....	17
2.1 Konsep Layanan Arsip	17
2.1.1 Akses	18
2.1.2 Layanan Referensi.....	25
2.2 Konsep Kinerja Layanan	32
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Layanan.....	39
2.2.1 Sumber Daya Manusia	41
2.2.2 Kepemimpinan	49
2.2.3 Budaya Organisasi Layanan	53
2.4 Kerangka Berpikir	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Jenis Penelitian	58
3.2 Variabel Penelitian	60
3.3 Definisi Konsep.....	60
3.4 Definisi Operasional.....	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	63

3.6 Teknik Analisis Data	65
3.7 Lokasi Penelitian	66
3.8 Data Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Analisis Kinerja Layanan Arsip di Unit Arsip Universitas Gadjah Mada.....	67
4.1.1 Tingkat Produktivitas	68
4.1.2 Kualitas Layanan.....	75
4.1.3 Responsivitas	84
4.1.3 Akuntabilitas	90
4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Layanan Arsip Unit Arsip Universitas Gadjah Mada.....	98
4.2.1 Sumber Daya Manusia	98
4.2.2 Kepemimpinan	103
4.2.3 Budaya Organisasi	108
4.3 Hubungan antara Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi dengan Kinerja Layanan Arsip di Unit Arsip Universitas Gadjah Mada	113
4.3.1 Hubungan Variabel Sumber Daya Manusia dengan Kinerja Unit Arsip Universitas Gadjah Mada	114
4.3.2 Hubungan Variabel Kepemimpinan dengan Kinerja Unit Arsip Universitas Gadjah Mada.....	118
4.3.3 Hubungan Variabel Budaya Organisasi dengan Kinerja Unit Arsip Universitas Gadjah Mada	120
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Rekomendasi	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	131