

**PENGELOLAAN ARSIP SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
ADMINISTRASI DI SMK NEGERI 2 YOGYAKARTA**

Rosita Kemaswati, Faizal Aco

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta
Korespondensi penulis: rositakemaswatio@gmail.com, faizalaco20@gmail.com

Abstrak

Pengelolaan arsip merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah sekolah. Jika arsip yang dimiliki oleh sebuah sekolah kurang baik pengelolaannya, maka akan mengakibatkan sulitnya menemukan informasi yang telah disimpan dan pada akhirnya dapat menghambat tahapan proses pekerjaan selanjutnya. Arsip sangat berpengaruh pada seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan disegala bidang yang terdapat dalam sebuah sekolah. Arsip juga merupakan pusat ingatan dari sebuah sekolah, dengan arsip dapat diketahui bermacam-macam informasi yang sudah dimiliki sekolah tersebut sehingga dapat ditentukan sasaran yang akan dicapai dengan menggunakan potensi yang ada secara maksimal.

Metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Berikut ini adalah metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah dengan melakukan berbagai hal yang merupakan aspek-aspek dari pengelolaan administrasi sebagai wujud layanan, menerapkan SOP pengelolaan berkas dan SOP pelayanan, monitoring pada staff administrasi, bersikap sopan santun dan tepat waktu, dan bersikap peduli.

Kata Kunci: Pengelolaan; Arsip; Mutu Layanan.

Abstract

The management of the archive is a very important point for a school. If archives are save from the belongs to a type of activities were schools were not good, of how difficult it is to find the information that has been deposited and eventually could impede the various stages in the next work. The very influential in all activities associated with management sectors is in a school. The archive is also a center of memory of a school, with the information can be seen miscellaneous possessed the school so that it can be determined goals to achieve by means of the potential that exists in full.

Data collection method in the form of a statement of the nature of, the state of, a particular activity and the like. Data collection is done go gain an of the required information research in achieving its objectives. The following is data collection method to research is observation techniques, interview techniques, and techniques documentation.

Based on the result of this research, it can be concluded that the management of the archive as an effort to improve the quality of administration services state vocational school 2 Yogyakarta is by conducting various thing which constitute its aspects of administration management as a form of service, apply sop and of file management services, staff monitoring on administration, be manners and timely, and be care.

Keywords: Management; Files; Service Quality.

A. Latar Belakang

Setiap lembaga pendidikan dituntut untuk selalu meningkatkan mutunya. Hal itu disamping memenuhi harapan masyarakat juga memenuhi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Pasal 91 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa: “Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan. Kebermutuan suatu sekolah terlihat dari sejumlah ciri yang menyertai baik dari masukan (*input*), proses, maupun hasil (*output*). Sekolah dikatakan bermutu apabila memenuhi beberapa karakteristik diantaranya memiliki visi dan misi yang jelas, memiliki kepala sekolah yang profesional, memiliki guru yang profesional, memiliki lingkungan sekolah yang kondusif untuk belajar, memiliki kurikulum yang luas dan berimbang, tinggi dalam melibatkan masyarakat untuk ikut serta mengelola sekolah (Muspawi & Robi’ah, 2020).

Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh sebuah lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutunya adalah dengan cara

meningkatkan mutu layanan administrasi. Mutu layanan administrasi adalah keluaran yang disampaikan dengan lebih baik dan terstandar melalui sebuah layanan administrasi. Mutu layanan administrasi juga bisa diartikan sebagai kualitas layanan merupakan sejauh mana layanan administrasi yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau seberapa jauh perbedaaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Martasubrata & Suwatno, 2016). Mutu pelayanan administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah pengelolaan arsip.

Pengelolaan arsip merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah sekolah. Jika arsip yang dimiliki oleh sebuah sekolah kurang baik pengelolaannya, maka akan mengakibatkan sulitnya menemukan informasi yang telah disimpan dan pada akhirnya dapat menghambat tahapan proses pekerjaan selanjutnya. Arsip sangat berpengaruh pada seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan disegala bidang yang terdapat dalam sebuah sekolah. Arsip juga merupakan pusat ingatan dari sebuah sekolah, dengan arsip dapat diketahui bermacam-macam informasi yang sudah dimiliki sekolah tersebut sehingga dapat ditentukan sasaran yang akan

dicapai dengan menggunakan potensi yang ada secara maksimal. Informasi yang diperoleh melalui arsip juga dapat menghindarkan salah dalam berkomunikasi (Yasir et al., 2019).

SMK Negeri 2 Yogyakarta merupakan salah satu lembaga pendidikan SMK yang bertaraf internasional. Tahun 2006 SMK Negeri 2 Yogyakarta ditetapkan sebagai SMK Bertaraf Nasional. SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah salah satu dari 90 SMK yang lolos verifikasi. Dari 133 SMK yang mengajukan proposal. Hal ini dituangkan dalam Surat Dit. PSMK Nomor 3656/C5.4/MN/2006 Tanggal 14 Desember 2006 (SMKN 2 Yogyakarta, 2021).

Hasil studi pendahuluan menunjukkan adanya indikasi pengelolaan arsip yang kurang efektif. Hasil studi pendahuluan ditemukan bahwa belum ada jadwal retensi arsip. Jadwal retensi arsip disusun berdasarkan pedoman retensi arsip yang telah dibuat. Pedoman retensi arsip merupakan ketentuan dalam bentuk petunjuk yang memuat retensi arsip masing-masing urusan pemerintahan yang menjadi dasar dalam penyusunan jadwal retensi arsip di setiap lembaga negara, pemerintahan daerah, perguruan tinggi negeri, serta BUMN dan/atau BUMD.

Belum adanya jadwal retensi menyulitkan pegawai dalam mengelola arsip dan mengambil arsip jika dibutuhkan sewaktu-waktu. Belum dibuatnya jadwal retensi menyebabkan berkas menumpuk. Berkas yang menumpuk ini membuat pelayanan administrasi akademik menjadi lebih lama.

B. Kajian Pustaka

B.1 Pengertian Arsip dan Kearsipan

Istilah yang berkembang mengenai arsip yang sudah sedikit dijelaskan pada pembahasan sebelumnya secara umum, maka perlu untuk melihat beberapa pengertian baik menurut para ahli maupun bahasa arsip yang memiliki istilah dari berbagai bahasa asing. Arsip dalam bahasa Yunani yaitu “Arsip berasal dari kata *arche*, kemudian berubah menjadi *archea*, berubah kembali menjadi *archeon*. *Archea* artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan (Sugiarto & Wahyono, 2015:5).

Sedangkan Muhidin & Winata (2016:1) menyatakan bahwa arsip dalam bahasa Belanda dikenal dengan *archieff*, di Inggris dikenal dengan istilah *archives* dan Amerika dikenal dengan *record* dan *archives*. Dalam undang-undang Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan disebutkan bahwa “arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, lembaga pemerintahan daerah, lembaga Pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”.

B.2 Fungsi dan Tujuan Arsip

Dalam pemenuhan kegiatan operasional berorganisasi, kebutuhan akan informasi merupakan hal yang sangat mendasar sehingga peranan arsip sangat penting dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM). Peranan arsip yang dinilai penting dalam kegiatan organisasi maka data merupakan fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi, sedangkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia (Sugiarto dan Wahyono, 2015:10). Dalam upaya menyajikan informasi yang lengkap, cepat dan benar, harus ada sistem dan prosedur kerja yang baik dalam bidang penelolaan arsip. Adapun fungsi dari arsip menurut (Muhidin dan Winata, 2016:3) beberapa fungsi dan tujuan arsip sebagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan yaitu:

- 1) Mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam proses

pengambilan keputusan, pimpinan dalam tingkat manajerial manapun pasti membutuhkan informasi. Ketersediaan informasi yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dapat mendukung tercapainya tujuan pengambilan keputusan.

- 2) Menunjang proses perencanaan. Perencanaan merupakan suatu proses kegiatan untuk memperkirakan kondisi yang akan datang, yang akan dicapai. Upaya pencapaian ini akan dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan yang telah ditentukan dalam perencanaan. Untuk menyusun rencana, dibutuhkan banyak informasi yang mendukung tercapainya tujuan. Informasi itu dapat diperoleh dari arsip.

- 3) Mendukung pengawasan.

Dalam melakukan pengawasan, dibutuhkan informasi terekam tentang rencana yang telah disusun, hal-hal yang telah disusun, hal-hal yang belum dilaksanakan. Semuanya direkam dalam bentuk arsip.

- 4) Sebagai alat pembuktian. Institusi pengadilan akan menghasilkan banyak informasi terekam yang dapat digunakan kembali oleh pengadilan

tersebut. Seluruh informasi ini merupakan arsip yang dapat digunakan dalam proses pembuktian.

5) Sebagai memori organisasi. Seluruh kegiatan organisasi, baik berupa transaksi, aktivitas internal, maupun keluaran yang dibuat organisasi dapat direkam dalam bentuk arsip. Informasi terekam ini dapat digunakan oleh organisasi dalam menjalankan kegiatannya pada masa yang akan datang.

6) Dapat digunakan untuk kepentingan public dan ekonomi. Kegiatan politik dan ekonomi akan menghasilkan dan membutuhkan informasi. Beragam informasi ini diperoleh dari berbagai sumber dan salah satunya berasal dari arsip.

B.3 Pengertian Mutu Layanan

Mutu (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan mutu ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan (Kotler & Keller, 2009:143).

Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para

pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka mutu pelayanan dipersepsikan sangat baik dan bermutu. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk

(Tjiptono, 2008:32). Untuk pengertian selanjutnya menurut Rambat Lupiyadi, mutu layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh (Lupiyadi, 2004:148).

C. Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam melakukan suatu penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu kebenaran pengetahuan dengan cara-cara

ilmiah. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam suatu penelitian harus tepat (Arikunto, 2013).

C.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk katakata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan permasalahan yang ada sekarang berdasarkan data (Moleong, 2007).

C.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa suatu pertanyaan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Berikut ini adalah metode pengumpulan data pada penelitian ini:

a. Teknik Observasi

Observasi adalah metode atau cara menganalisis dan pencatatan secara

sistematis mengenai tingkah laku dengan cara melihat atau mengamati langsung individu atau kelompok yang dituju. Peneliti melakukan observasi secara partisipan (*participant observation*), yaitu peneliti akan terlibat dengan kegiatan subjek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Tujuan dilakukan pengamatan ini terutama untuk membuat catatan atau deskripsi mengenai perilaku yang nyata dan memahami perilaku tersebut (Sugiyono, 2019).

b. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data. Wawancara dilakukan karena ada anggapan bahwa hanya subjeklah yang mengerti tentang diri mereka sendiri sehingga informasi yang tidak didapatkan melalui pengamatan atau alat lain, akan diperoleh melalui wawancara (Moleong, 2017).

c. Teknik Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 148) bahwa metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal

atau variabel yang berupa peraturan, catatan, hasil rapat, foto-foto dan sebagainya.

D. Hasil dan Pembahasan

D.1 Pengelolaan Arsip Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi

Wujud adalah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunan yang digunakan untuk pelayanan administrasi. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent. Berikut ini adalah hasil wawancara mengenai pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan wujud layanan administrasi.

Pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan wujud layanan administrasi adalah melakukan berbagai hal yang merupakan aspek-aspek dari pengelolaan administrasi. Aspek-aspek tersebut adalah kegiatan pencatatan, pendaftaran, penentuan kecerdikan dan perencanaan kepegawaian, pengembangan kepegawain, pemeliharaan kepegawaian, penilaian kepegawaian, pemutusan kekerabatan kerja, dan pengendalian pegawai.

Pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan wujud layanan administrasi adalah dengan memberikan 2 orang asiparis atau staff kearsipan yang bertugas untuk mengelola surat-surat. Arsiparis merupakan sebutan untuk orang yang memiliki kompetensi dalam bidang kearsipan. Kompetensi tersebut bisa didapatkan dari pendidikan formal dan/atau pendidikan dan pelatihan kearsipan. Tugas pokok seorang arsiparis adalah pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis, pembinaan kearsipan, serta pengelolaan dan penyajian arsip menjadi informasi. Nah, penanganan arsip yang nggak benar bisa menyebabkan arsip menjadi rusak, terselip, tidak terawat, bahkan hilang. Padahal, arsip punya nilai penting di bidang pendidikan, terutama untuk kegiatan penelitian dan penulisan sejarah. Jadi, untuk mengelola arsip benar-benar dibutuhkan tenaga ahli spesialis. Tugas asiparis adalah:

- a. Menerima dan membuat arsip dalam upaya menciptakan arsip.
- b. Memverifikasi autentisitas arsip yang tercipta.
- c. Melakukan pemberkasan arsip aktif, penataan dan penyimpanan arsip inaktif.
- d. Melakukan identifikasi dan alih media arsip aktif, arsip inaktif, arsip vital, maupun arsip terjaga.

- e. Melakukan identifikasi dan penilaian arsip aktif, arsip inaktif, arsip vital, maupun arsip terjaga yang akan diautentikasi dalam rangka alih media arsip.
- f. Melakukan identifikasi dan pengelolaan arsip vital.
- g. Melakukan identifikasi, penilaian dan verifikasi arsip dalam rangka pemindahan arsip inaktif.
- h. Melakukan identifikasi, penilaian dan verifikasi serta penyusunan daftar arsip yang akan dimusnahkan.
- i. Melakukan kajian dan analisis kearsipan dalam bentuk policy brief.
- j. Melakukan inovasi untuk mengembangkan teknologi tepat guna di bidang pengelolaan arsip.
- k. Menyusun dan menyiapkan materi penyuluhan, bimbingan teknis, maupun modul diklat kearsipan dan sosialisasi.

Pengelolaan arsip yang kedua yang dilakukan oleh SMK N 2 Yogyakarta adalah memfotokopi surat yang masuk lewat SMK N 2 Yogyakarta yang kemudian diberikan kepada yang bersangkutan. Hal ini dilakukan agar yang bersangkutan tetap mendapatkan surat asli dengan cap dan tanda tangan yang basah.

Pengelolaan arsip yang ketiga yang dilakukan oleh SMK N 2 Yogyakarta adalah dengan meletakkan dokumen di rak. Dokumen tersebut disusun secara khusus yang kemudian bisa memudahkan untuk mengambilnya. Dilakukan pengelompokan berdasarkan peraturan sesuai dengan undang-undang.

D.2 Pengelolaan Arsip Sebagai Upaya Meningkatkan Keandalan Layanan Administrasi

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa kemampuan memberikan janji-janji tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.

Pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan keandalan layanan administrasin adalah dengan diterapkannya SOP pelayanan dan penanganan berkas. SOP pelayanan memberikan prosedur-prosedur pelayanan administrasi yang gunanya untuk memudahkan petugas kearsipan bekerja memberikan layanan administrasi. SOP penanganan berkas memberikan prosedur-prosedur pelayanan berkas yang gunanya mempermudah petugas dalam mengelola berkas kearsipan. Dampak dari diterapkannya SOP ini adalah guru, siswa, dan alumni yang bisa terlayani dengan handal dan akurat.

D.3 Pengelolaan Arsip Sebagai Upaya Meningkatkan Ketanggapan Layanan Administrasi

Ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

Pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan ketanggapan layanan administrasi adalah dengan memberikan tugas sebagai pengawas untuk memastikan seluruh petugas melakukan pekerjaannya dengan baik. Pengawas ini mengendalikan para petugas agar petugas cepat tanggap jika ada pekerjaan pengelolaan arsip. Pengawas ini juga mengendalikan para petugas agar bisa cekatan dalam memberikan pelayanan administrasi.

D.4 Pengelolaan Arsip Sebagai Upaya Meningkatkan Empati Layanan Administrasi

Empati adalah kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi.

Pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan empati layanan administrasi dilakukan dengan membangun dan menumbuhkan rasa empati di benak para staff administrasi. Staff administrasi mau mencarikan solusi masalah orang yang membutuhkan layanan administrasi jika belum merasa puas dengan layanan administrasi yang diberikan.

E. Penutup

E.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah dengan melakukan berbagai hal yang merupakan aspek-aspek dari pengelolaan administrasi sebagai wujud layanan, menerapkan SOP pengelolaan berkas dan SOP pelayanan, monitoring pada staff administrasi, bersikap sopan santun dan tepat waktu, dan bersikap peduli.

E.2 Saran

Pengelolaan arsip diperlukan untuk menunjang kegiatan administrasi dengan lebih efisien, mulai dari pendataan, peminjaman arsip, hingga restorasi dan juga preservasi arsip. Selain itu, pengelolaan arsip juga dilakukan agar tidak tercecer dan menghindari

dokumen hilang. Meskipun begitu, proses pengelolaan arsip masih sering diabaikan dan dianggap kurang penting, karena masih ada perusahaan yang belum melakukan pengelolaan arsip dengan benar, yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan di bidang kearsipan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Alwasillah, A. C. (2002). Alwasilah, A. Chaedar. *Pokoknya kualitatif: Dasardasar merancang dan melakukan penelitian kualitatif*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Dewi, I. C. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Gie, T. L. (2007). *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Liberty.
- Hengki, Z., Jarto, T., & Budiyono. (2007). *Efektivitas Pengelolaan Arsip Pada Kantor Arsip Daerah (ARDA) Propinsi Bengkulu (Universitas Bengkulu)*. Universitas Bengkulu. Retrieved from <http://repository.unib.ac.id/6299/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi, R. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Martasubrata, N., & Suwatno. (2016). *Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa (Academic service quality as determinant of student satisfaction)*. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1),
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 103.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif (Cet. Ke-30.)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Manajemen Kearsipan: untuk organisasi publik, politik, dan kemasyarakatan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Yansen, Aco Faizal. (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Depok II Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Hal 330-341.