

# **PERSEPSI PENGGUNA PADA LAYANAN ARSIP STATIS DI ARSIP UNIVERSITAS GADJAH MADA**

Oleh :

Erna Sari

071511623007

## **ABSTRAK**

Keberadaan unit kearsipan di perguruan tinggi menjadi hal penting sebagai pusat informasi perguruan tinggi. Arsip perguruan tinggi dibentuk untuk menyelamatkan arsip penting yang berkaitan dengan fungsi perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Tugas utama Arsip perguruan tinggi adalah mengelola arsip – arsip perguruan tinggi baik arsip dinamis maupun statis dan memberikan layanan arsip kepada pengguna yang membutuhkan arsip. Layanan arsip bertugas memberikan layanan berupa informasi atau jasa lainnya kepada pengguna yang memerlukan data arsip yang dimiliki oleh lembaga kearsipan seperti unit kearsipan perguruan tinggi. Keberhasilan sebuah lembaga kearsipan selain ditentukan dari pengelolaan arsip yang baik, yaitu layanan yang diberikan kepada pengguna yang diukur dari tingkat kepuasan penilaian pengguna dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan berdasarkan pada petugas layanan dan fasilitas layanan yang ditawarkan. Penelitian ini dilakukan di Arsip UGM menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan pengambilan data melalui kuesioner dan diperkuat dengan wawancara. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 40 pengguna. teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Accidental sampling yaitu siapa saja yang berkunjung di Arsip UGM yang berpeluang menjadi responden.

Hasil dari penelitian menunjukkan persepsi pengguna atas layanan arsip statis ditinjau dari segi petugas dan fasilitas layanan secara keseluruhan adalah Baik.

*Kata Kunci: Persepsi, Pengguna, Layanan Arsip Statis, Petugas Layanan, Fasilitas*

## **ABSTRACT**

The existence of archival units in college becomes an important thing as a college information center. College archives are set up to save important archives related to the functions of universities as educational institutions, research and community service. The main mission of the College Archive is to manage archives of college archives both dynamic and static and provide archive services to users who need archives. The archive service is provides services in the form of information or other services to users who need archive data that is owned by archival institutions such as college archival units. The success of an archive institution in addition is determined by the management of a good archive, ie services provided to users as measured by the level of satisfaction of the users' judgment in using and utilizing the services offered based on the service personnel and the offered service facilities. This research was conducted in UGM Archive using descriptive quantitative approach, with data taking through questionnaire and diperkuat with interview. The number of respondents in this study were 40 users. Sampling technique using Accidental sampling ie anyone who visited in UGM Archives that have a chance to become respondent.

The results of the study show the user perceptions of the static archive service in terms of officers and service facilities as a whole is Good.

Keywords: Perception, Users, Static Archive Services, Service Officers, Facilities

## **PENDAHULUAN**

Keberadaan unit kearsipan di perguruan tinggi menjadi hal penting sebagai pusat informasi perguruan tinggi. Arsip perguruan tinggi dibentuk untuk menyelamatkan arsip penting yang berkaitan dengan fungsi perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Tugas utamanya adalah mengelola arsip perguruan tinggi dan memberikan layanan arsip kepada pengguna yang membutuhkan arsip.

Pada hakekatnya pelayanan arsip merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan usaha – usaha pemberian kemudahan kepada masyarakat tentang berbagai sumber informasi di unit kearsipan, baik langsung maupun tidak langsung.. Kegiatan ini merupakan aspek penting dalam pembahasan pengelolaan arsip, karena merupakan ujung tombak dari keseluruhan kegiatan di unit kearsipan. Citra pusat arsip universitas sangat ditentukan oleh seberapa jauh

pengguna dapat mengakses segala fasilitas yang tersedia. Sebagaimana pada penelitian yang dilakukan oleh Kano Kureta Hendro (2012) yang menunjukkan bahwa penilaian pengguna atau pengunjung terhadap pelayanan arsip dipengaruhi oleh beberapa faktor. faktor tersebut antara lain dari segi pelayanan petugas, prosedur layanan, fasilitas.

Terdapat banyak model layanan yang dapat dikembangkan dan diaplikasikan pada arsip perguruan tinggi. Salah satu model layanan mensyaratkan standar minimal layanan yakni tersedianya layanan referensi dan program humas. Baik buruknya citra arsip universitas salah satunya ditentukan oleh bagian layanan, karena berkaitan langsung dengan pengguna. Seperti yang diungkapkan oleh Rani Rakhmawati (2015) dalam penelitiannya di Unit Arsip UGM mengungkapkan bahwa salah satu dari 4 yang menjadi indikator tentang tingkat kinerja penyelenggaraan layanan kearsipan adalah kualitas layanan yang terdiri dari prosedur layanan, sikap petugas, fasilitas dan waktu serta biaya layanan.

Menurut Barthos (dalam Effendi dan Zainudin, 2014), arsip yang dikelola Perguruan Tinggi berupa arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis merupakan arsip yang masih dipakai dan digunakan dalam kegiatan organisasi dan bersifat tertutup untuk publik. Arsip statis adalah arsip yang dihasilkan organisasi namun sudah tidak lagi digunakan secara langsung untuk penyelenggaraan administrasi sehari – hari. Dalam konteks Perguruan Tinggi, nilai guna yang ada dalam arsip statis berwujud dalam beberapa jenis arsip akademik yang dikelolanya. Arsip yang dikelola antara lain : arsip hasil penelitian (termasuk skripsi, tesis dan disertasi), arsip pidato pengukuhan guru besar, arsip SK pendirian Universitas dan fakultas – fakultas dan data – data mahasiswa mulai dari penerimaan hingga kelulusan. Arsip statis inilah yang dibuka untuk publik dan dilayankan kepada masyarakat yang membutuhkan arsip.

Dari semua unsur dalam pelayanan arsip yaitu prosedur layanan, kelengkapan koleksi arsip, kinerja petugas pelayanan dan fasilitas layanan dan

pengguna saling berkaitan. Tidak ada pelayanan jika tidak memiliki pengguna yang membutuhkan informasi, tidak mungkin ada pengguna yang membutuhkan informasi jika tidak ada koleksi, tidak ada koleksi jika petugas tidak ada yang melayani. begitu juga apabila tidak ada prosedur layanan yang baik, tentunya kegiatan pelayanan tidak terlaksana dengan baik. Fasilitas yang disediakan juga mempengaruhi pelaksanaan kegiatan pelayanan arsip. Dampak yang besar berpengaruh pada eksistensi layanan yang dipersepsikan.

Penelitian ini berfokus di Arsip Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Lembaga ini merupakan lembaga kearsipan perguruan tinggi yang bergerak dan bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait kebutuhannya yang tidak terlepas dari Arsip. Pengguna kearsipan sendiri sebagian besar adalah mahasiswa dan PNS baik dari dalam maupun dari luar lingkungan UGM. Pengguna menjadi penilai utama bagaimana layanan arsip statis yang ada di lembaga tersebut. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana gambaran persepsi atau penilaian pengguna pada layanan arsip statis di Arsip UGM.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Persepsi**

Bimo Walgito (2004) mengemukakan bahwa persepsi merupakan hasil dari interpretasi sebuah objek berasal dari stimulus atau rangsangan dari luar yang diterima oleh alat indera kemudian di teruskan ke otak. Di dalam otak, stimulus akan diseleksi dan diorganisasi sehingga individu menyadari dan mengerti menjadi sesuatu yang berarti. Setelah itu, memunculkan persepsi sebagai hasil akhir berupa penilaian terhadap stimulus yang diterima oleh individu.

Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya. Jalaludin Rakhmat (2007) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, Suharman (2005) menyatakan persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui system alat

indera manusia. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.

Terdapat tiga komponen utama dalam proses terjadinya persepsi menurut Bimo Walgito (2004) yaitu Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit. Organisasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang kompleks. Interpretasi yang kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.

Alat utama dalam individu untuk mengadakan persepsi adalah melalui alat indera yang ada pada diri individu. Dengan alat indera individu dapat merespon stimulus yang diterima, sehingga terbentuklah persepsi terhadap objek disekitarnya. Yaitu :

1. Persepsi melalui Indera Penglihatan

Mata merupakan salah satu alat atau bagian yang menerima stimulus. Stimulus ini dilangsungkan oleh syaraf sensoris ke otak, sehingga akhirnya individu dapat menyadari apa yang dilihat dan kemudian di persepsi.

2. Persepsi melalui Indera Pendengaran

Seperti halnya dalam penglihatan, dalam pendengaran, individu dapat mendengar apa yang mengenai reseptor sebagai suatu respon terhadap stimulus tersebut. Kalau individu dapat menyadari apa yang didengar, maka dalam hal ini individu dapat mempersepsi apa yang didengar dan terjadilah suatu pengamatan atau persepsi.

3. Persepsi melalui Indera Pencium

Orang dapat mencium bau sesuatu melalui alat indera pencium yaitu hidung. Sebagai respon dari stimulus tersebut adalah orang dapat menyadari apa yang dicitumnya yaitu bau yang dicitum tersebut.

#### 4. Persepsi melalui Indera Pengecap

Indera pengecap terdapat di lidah. Stimulusnya merupakan benda cair. Zat cair itu mengenai ujung sel penerima yang terdapat pada lidah, yang kemudian dilangsungkan oleh syaraf sensoris ke otak, hingga akhirnya orang menyadari atau mempersepsi apa yang di ecap tersebut.

#### 5. Persepsi melalui Indera Peraba

Indera ini terdapat di kulit. Stimulus yang mengenai kulit berupa tekanan, rabaan, rasa sakit akan diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak, hingga akhirnya orang menyadari dan mempersepsi apa yang dirasakan kulitnya.

Dengan menggunakan alat indera di atas, individu dapat menyadari atau mempersepsi sesuatu objek yang mengenai alat inderanya. Misal dengan mata individu dapat menyadari apa yang dilihat, dengan telinga individu menyadari apa yang didengar, dengan hidung individu dapat mencium bau, dengan kulit inidvidu dapat merasakan apa yang diraba.

## **2. Pengguna layanan arsip**

Pengguna layanan arsip statis di Unit Arsip UGM dari berbagai macam kalangan baik pihak internal UGM maupun eksternal yang membutuhkan arsip statis UGM.

## **3. Layanan Arsip**

Layanan arsip di Unit Arsip UGM merupakan pelayanan pada civitas akedemika dan publik yang membantu dan memberikan informasi tentang arsip statis UGM. Adapun layanan arsip tersebut berupa :

1. Konsultasi sumber arsip
2. Penelusuran arsip
3. Akses
4. Peminjaman
5. Penggandaan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan dengan pendekatan kuantitatif yang sifatnya deskriptif yang pada dasarnya untuk menggambarkan hasil penelitian dari sekelompok manusia atau suatu objek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakta dan fenomena yang diselidiki (Nasir :2003). Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner sebagai sumber utama dan didukung dengan wawancara secara langsung kepada responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non random sampling dengan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok dengan sumber data dapat dijadikan sebagai sampel (Sugiyono :2009). Dalam penelitian ini peneliti memilih pengguna layanan arsip yang dianggap layak menjadi responden yang berjumlah 40 orang.

Teknik pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu editing, coding dan tabulating dengan menggunakan SPSS 24. Teknik analisa data dengan menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur persepsi, sikap dan masyarakat.

Dari nilai interval kelas, diperoleh nilai batasan untuk masing – masing kelas, kemudian nilai rata-rata dari setiap variabel akan dinilai berdasarkan nilai kategori yang telah disesuaikan dengan kategori kelas. Sehingga akan mendapatkan tabel skala sebagai berikut :

Skala	Kategori/Penilaian
4,25-5,04	Sangat Baik
3,43-4,23	baik
2,62-3,42	Sedang
1,81-2,61	Buruk

1,00-1,80	Sangat Buruk
-----------	--------------

## HASIL PENELITIAN

Dengan sifat layanan arsip yang tertutup, maka ketika pengguna ingin melihat koleksi dan meminjamnya akan berinteraksi dengan petugas layanan. Layanan arsip yang ada di Arsip UGM meliputi layanan konsultasi sumber arsip, layanan akses arsip, peminjaman arsip, pengadaan arsip dan penelusuran arsip. Seluruh layanan tersebut melibatkan petugas sebagai bagian utama dari pelayanan. Petugas layanan akan melayani dan membantu pengguna menemukan arsip yang dibutuhkannya. Selain petugas, fasilitas merupakan sarana penunjang layanan arsip statis agar layanan berjalan dengan baik. Sehingga pada penelitian ini, yang menjadi aspek utama untuk melihat gambaran persepsi pengguna layanan arsip adalah penilaian pengguna terhadap petugas dan fasilitas penunjang layanan arsip statis yang ada di Arsip UGM.

Hasil analisa dalam penelitian ini ada 2 dua aspek, berikut analisisnya :

### **1. Interpretasi persepsi pengguna pada layanan arsip ditinjau dari petugas dan fasilitas layanan melalui indera penglihatan**

Penampilan petugas menjadi hal utama yang pertama kali dilihat oleh pengguna ketika menggunakan jasa layanan arsip. Keseluruhan yang dilihat pengguna dari petugas meliputi penampilan petugas, bimbingan petugas, pengetahuan petugas, ketanggapan dan ketrampilan petugas, ketelitian, ketepatan dan kecepatan petugas menemukan arsip, tanggung jawab dan kehadirannya mempermudah pengguna menemukan informasi arsip. Secara keseluruhan mendapatkan penilaian Baik dengan rata – rata skor 4,14.

Berdasarkan olahan data yang dihasilkan dari responden, kerapihan penampilan petugas adalah hal utama yang dilihat dengan skor 4,42. Kerapihan penampilan seluruh petugas layanan arsip dinilai sangat baik oleh pengguna.

Penampilan petugas menjadi salah satu hal yang pertama kali diamati oleh pengguna. Ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi unsur penting dalam penilaian atau persepsi pengguna atas layanan. Pengguna tentunya akan menilai baik, ketika melihat bahwa petugas selalu tepat waktu dalam pelayanan. Hal ini sama seperti yang dijelaskan oleh Hafni (2012) bahwa pada dimensi realible atau keandalan, ketepatan waktu pelayanan menjadi hal yang penting dalam penilaian pengguna atas layanan. Pada penelitian ini, ketepatan waktu petugas dalam pelayanan memiliki score 4,42. Pengguna memberikan penilaian bahwa di Arsip UGM ketepatan waktu petugas dalam pelayanan adalah sangat baik. Kehadiran petugas mempermudah pengguna menemukan informasi arsip dinilai sangat baik dengan score 4,42. Hal ini menunjukkan bahwa pada layanan arsip, kehadiran petugas sangat dibutuhkan. Dengan sifat layanan yang tertutup sehingga pengguna tidak dapat secara langsung mencari dan menemukan sendiri arsip yang dibutuhkan namun melalui petugas pelayanan yang akan membantu pengguna.

Dari hasil temuan tersebut dapat dianalisis bahwa secara keseluruhan penilaian pengguna atas petugas layanan adalah sangat baik. Pengguna terbantu dengan kehadiran petugas yang berpengalaman dan memberikan pelayanan terbaik. Namun masih ada beberapa hal yang masih dinilai kurang menurut pengguna seperti tentang kecepatan petugas menemukan arsip, ketelitian menemukan arsip karena pengguna masih menemukan petugas yang masih lambat dalam pelayanan yang dapat dikarenakan faktor internal petugas maupun keterbatasan jumlah petugas yang menyebabkan kurang handalnya petugas pelayanan.

Layanan konsultasi arsip merupakan salah satu jenis layanan yang ada di Arsip UGM. Layanan ini menyediakan layanan informasi dan konsultasi sumber arsip mengenai masalah tertentu yang dilayani oleh petugas yang berpengalaman dan menguasai sumber arsip yang ada di Arsip UGM. Dengan skor 4,42 menunjukkan bahwa layanan konsultasi arsip menurut persepsi pengguna penilaiannya adalah sangat baik. Selain dari fasilitas penunjang utama layanan berupa fasilitas multimedia, penggandaan dan sistem kearsipan yang dijadikan

indikator penilaian pengguna adalah bukti fisik yang terlihat pengguna secara langsung ketika memasuki gedung arsip. Dengan hasil skor rata – rata keseluruhan tentang persepsi pengguna terhadap fasilitas layanan adalah 4,12. Kesemua hasil tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini persepsi atau penilaian pengguna atas fasilitas layanan ditinjau dari aspek penglihatan adalah baik. Meskipun masih ada beberapa pengguna yang menilai bahwa fasilitas penunjang sarana dan prasarana belum sesuai dengan kebutuhan mereka. Ada alat bantu yang rusak dan belum diperbaiki sehingga tidak dapat digunakan oleh pengguna.

Dengan melihat seluruh hasil dari temuan data menunjukkan bahwa penilaian pengguna petugas dan fasilitas layanan arsip statis adalah Baik. Artinya petugas layanan telah melakukan tugas pelayanannya dengan baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna. Ketersediaan fasilitas penunjang layanan arsip juga sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Artinya persepsi pengguna terhadap fasilitas penunjang layanan adalah baik, karena telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna.

### **Interpretasi persepsi pengguna pada layanan arsip ditinjau dari petugas layanan melalui indera pendengaran**

Alat utama individu mengadakan persepsi menurut Bimo Walgito (2004) selain indera penglihatan dalam penelitian ini adalah indera pendengaran. Orang dapat mendengar sesuatu dengan alat pendengaran yaitu telinga, dalam pendengaran individu dapat mendengar apa yang mengenai reseptor sebagai suatu respon terhadap stimulus. Ketika individu menyadari apa yang didengar, maka dalam hal ini individu dapat mempersepsi obyek apa yang didengar. Pada penelitian ini, yang menjadi obyek yang didengar responden agar dapat mempersepsi layanan arsip statis adalah petugas layanannya. Karena dalam pelayanannya, pengguna berinteraksi dan berkomunikasi langsung dengan petugas layanan. Pengguna tidak dapat langsung mendapatkan arsip seperti pada perpustakaan namun harus dilayani petugas

Melalui indera pendengaran, pengguna dapat mempersepsi petugas layanan arsip karena dalam layanan arsip, pengguna tidak dapat melihat langsung arsipnya, namun harus berinteraksi dengan petugas melalui komunikasi. Pengguna dapat menilai petugas dari keramahan, kesopanan, kemampuan petugas menjelaskan arsip, ketanggapan petugas memberikan informasi arsip, pemahaman dan kemampuan komunikasi yang baik kepada pengguna. Berdasarkan dari indikator di atas menghasilkan rata-rata skor 4,14.

Berdasarkan olahan data yang dihasilkan dari responden, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna adalah hal yang pertama kali di amati pengguna, dengan skor 4,35 dan 4,27 maka pengguna memberikan penilaian positif sangat baik terhadap keramahan dan kesopanan petugas. Pengguna menilai kesopanan petugas dalam melayani sangat baik sehingga merasa dihargai. Melalui indera pendengaran pula, pengguna dapat menilai petugas mengenai kemampuan petugas berkomunikasi dengan baik kepada pengguna dengan hasil rata – rata 4,32 menghasilkan penilaian sangat baik. Pengguna menilai petugas sangat komunikatif, mampu menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai arsip yang dimiliki Arsip UGM.

Secara keseluruhan penilaian pengguna atas petugas layanan dari aspek pendengaran adalah Baik. Petugas mampu menjalin komunikasi dengan baik sehingga pengguna merasa senang dan terbantu ketika mengalami kesulitan mencari arsip yang dibutuhkan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa data terhadap jawaban yang diberikan kepada 40 (empat puluh) responden pengguna layanan arsip di Arsip Universitas Gadjah Mada, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Persepsi Pengguna Pada Layanan Arsip Statis di Arsip Universitas Gadjah Mada berdasarkan penilaian pengguna pada layanan arsip ditinjau dari segi petugas dan fasilitas melalui aspek penglihatan dan pendengaran, keseluruhan dinyatakan Baik dan tergolong memenuhi standar normatif dan user friendly. Hal ini dapat dilihat pada tinginya

tingkat ketelitian dalam pelayanan sehingga minim terjadi keluhan atas kesalahan pengambilan arsip, petugas layanan yang profesional sehingga dapat membantu pengguna dalam menelusur arsip yang dibutuhkan dengan efektif dan efisien. Namun sarana dan prasarana masih kurang maksimal dan memerlukan dan memerlukan pembenahan dan perbaruan fasilitas penunjang.

Dibutuhkan peningkatan kompetensi dan profesionalisme arsiparis tentang manajemen pelayanan publik, dan bagi petugas layanan diberikan pelatihan dan pengembangan di bidang kearsipan guna meningkatkan kinerja petugas sebagai pelayan publik. Penataan ruangan dan dekorasi perlu dipikirkan kembali untuk meningkatkan kenyamanan pengguna sehingga Arsip UGM menjadi salah satu tempat penyedia sumber informasi kepada masyarakat umum selain di perpustakaan

#### **Daftar Pustaka**

- Badan Arsip Daerah Provinsi Jawa Tengah. 2004. *Pedoman Layanan Arsip di Lingkungan Pemerintah Propinsi Jawa Tengah*
- Basir Barthos. 1989. *Manajemen Kearsipan*, Bumi Aksara ; Jakarta
- Bimo Walgito. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Branca, A.A., 1964, *Psychology : The Science of Behavior*, Ally and Bacon. Inc, Boston
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Remaja Rosdakata. Bandung
- Effendhie, Machmoed dan Zaenudin. 2014. *Teori, Praktik Kearsipan, dan Serpihan Sejarah UGM: Sepuluh Tahun Kiprah Arsip UGM*. Yogyakarta: Arsip UGM.
- Effendhie, Machmoed dkk. 2012. *Revisi Panduan Akses dan Layanan Kearsipan Arsip UGM*. Yogyakarta : Arsip UGM
- Hariandja, mariohot Tua Effendi. 2006. *Perilaku Organisasi : memahami dan mengelola perilaku dalam organisasi*. Bandung. Unpar Press
- Maher, William J. 2001. *The Management College and University Archives*. Metuchen, New York&London: The Society of American.

- M, Nasir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Galia Indonesia
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Schellenberg, T.R. 1998. *Modern Archives*. Chicago: SAA Publisher
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Suharman. 2005. *Psikologi Kognitif*. Surabaya: Srikandi.
- Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sunaryo, 2004. *Psikologi Keperawatan*. Jakarta. EGC

### **Skripsi / Jurnal Penelitian**

- Hafni dkk. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Kearsipan Pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*. Semarang : UNDIP (jurnal)
- Hendro, Kano Kureta dkk. 2012. *Penilaian Pengunjung Terhadap Layanan Arsip Statis Di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol I, No 1.
- Putri, Iagza Lasita. 2014. *Analisa Kesesuaian Harapan dan Persepsi Pengguna (Mahasiswa Sejarah) Mengenai Kualitas Layanan Arsip Berdasarkan Lima (5) Dimensi Kualitas Jasa (Servqual) di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. (Jurnal)
- Rakhmawati, Rani. 2015. *Analisis Kinerja Penyelenggaraan Layanan Arsip di Unit Arsip Universitas Gadjah Mada*. Yogyakarta : UGM (tesis)
- Sumrahyadi. 2009. *Kelembagaan yang proporsional, efisien dan efektif untuk mendukung reformasi birokrasi dalam mewujudkan good governance*. Jurnal Kearsipan Vol 4/ ANRI/ 12/ 2009. Jakarta: Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan Arsip Nasional RI
- Tim Kajian ANRI. 2013. *Laporan Kajian Arsip Statis Perguruan Tinggi*. Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan Deputi Bidang Informasi dan Pengembangan Sistem Kearsipan ANRI

