



Inovasi Pelayanan Publik Pada Program Layanan Jelajah Arsip (JELAS) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo

Bernika Sucining Tyas^{1*}, Susi Hardjati¹

1. Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur

*Corespondence author: bernikasuciningtys88@gmail.com

Abstract. Innovation in public services has a crucial role and is very necessary as an effort to improve the quality of services to the community. Therefore, the government as executor of its duties is expected to be able to continue to innovate, public service providers need to always innovate, so that people can get services that are more responsive, quality and based on their interests. Including innovation in archives. The Sidoarjo Regency Library and Archives Service is an example of an institution that has succeeded in providing innovative public services in the archives sector by educating young children with a service program called JELAS. JELAS or better known as Jelajah Archives is an innovative activity in the archives field which aims to provide education about personal archives, how to manage them, as well as information related to archival documentation. This type of qualitative descriptive research focuses on the theory of Stephen Robbins (2003: 115), namely that innovation has characteristics/specialties, has characteristics or elements of novelty, through a planned program, has a goal.

Keyword: archive exploration; innovation; service

How to Cite:

Tyas, B. S., Hardjati, S. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Pada Program Layanan Jelajah Arsip (JELAS) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 11-17. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.10.1.2025.11-17>

1. Pendahuluan

Secara umum, inovasi dapat diartikan sebagai suatu gagasan atau ide baru. Istilah inovasi sendiri berasal dari bahasa Inggris, yakni *innovation*, yang memiliki makna perubahan. Oleh karena itu, Inovasi bisa diartikan menjadi upaya menciptakan atau mengubah sesuatu menjadi hal baru, baik dalam wujud gagasan, proses, maupun pola pikir manusia, dengan tujuan menghasilkan sesuatu yang lebih segar dan berbeda dengan yang telah ada sebelumnya.

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki peran yang krusial dan sangat diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pelaksana tugas diharapkan mampu terus berinovasi, terutama dalam memberikan layanan di sektor publik. Dengan penerapan inovasi, pemerintah bisa mengoptimalkan pelayanan menjadi wujud respons terhadap berbagai permasalahan serta adanya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang berkembang pesat, maka dapat menyediakan layanan yang lebih maksimal bagi masyarakat yang sebelumnya dinilai kurang memadai (Darwis, Malik, Haerana, 2022).

Untuk mewujudkan hal ini, dibutuhkan mutu pelayanan yang tidak hanya sekedar memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan efektif dan efisien. Dalam konteks ini, penyelenggara pelayanan publik perlu selalu berinovasi,

sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih responsif, berkualitas, dan berbasis pada kepentingan mereka. Termasuk inovasi dalam kearsipan.

Arsip merupakan salah satu referensi informasi yang memiliki peran vital dalam menunjang kelancaran proses administrasi dan birokrasi, menjadi rekaman dari berbagai kegiatan organisasi, arsip berfungsi sebagai pusat penyimpanan memori, alat pendukung dalam pengambilan keputusan, bukti keberadaan organisasi, serta media untuk memenuhi berbagai kebutuhan internal organisasi. Mengingat peran arsip yang sangat vital, diperlukan pengelolaan arsip yang efektif dan terstruktur mulai dari tahap penciptaan hingga penyusutannya (Fathurrahman, 2018).

Kearsipan memegang peranan penting sebagai pusat memori dan sebagai instrumen pengawasan yang diperlukan di setiap organisasi, perannya mendukung beragam aktivitas, seperti penyusunan rencana, analisis, pengembangan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pelaksanaan tanggung jawab, evaluasi, serta pengendalian secara tepat dan efektif (Barthos, 2007).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo merupakan contoh instansi yang berhasil memberikan inovasi pelayanan publik di bidang kearsipan dengan mengedukasi anak usia dini dengan program layanan yang bernama JELAS. Pelayanan JELAS diluncurkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023. JELAS atau yang lebih dikenal dengan Jelajah Arsip adalah kegiatan inovatif dalam bidang kearsipan yang bertujuan untuk memberikan edukasi tentang arsip pribadi, cara pengelolaannya, serta informasi terkait dokumentasi kearsipan. Kegiatan ini dirancang untuk mengedukasi anak sekolah tentang merawat dan menjaga arsip-arsip. Pelayanan JELAS diberikan kepada anak SMP, karena anak sekolah menengah pertama dianggap mampu memahami arsip.

Prosedur pendaftaran pelayanan JELAS bagi sekolah yang ingin berkunjung dan belajar mengenai arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo, yakni sebagai berikut:

- 1) Pihak sekolah menyusun dan mengeluarkan surat resmi yang ditandatangani oleh kepala sekolah. Selanjutnya, surat tersebut ditembuskan kepada Dinas Pendidikan sebagai bentuk pemberitahuan atau koordinasi resmi.
- 2) Selanjutnya surat tersebut ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo.
- 3) Kemudian Surat tersebut diterima oleh kesekretariatan dan surat tersebut diteruskan pada sekretariat dinas.
- 4) Selanjutnya, Kepala Bidang Pelayanan (Pengolahan, Layanan, Pelestarian Bahan Perpustakaan) memberikan instruksi kepada pustakawan untuk meninjau jadwal kunjungan yang tersedia. Tugas ini bertujuan untuk memastikan penjadwalan yang tepat bagi sekolah-sekolah yang telah merencanakan kunjungan ke perpustakaan, sehingga semua kegiatan dapat berlangsung dengan lancar tanpa adanya bentrokan waktu.
- 5) Selanjutnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sidoarjo akan mengirimkan surat balasan resmi kepada pihak sekolah. Surat tersebut berisi konfirmasi atas rencana kunjungan, termasuk detail seperti jadwal yang telah disepakati. Pengiriman surat ini bertujuan untuk memastikan komunikasi yang jelas antara kedua belah pihak serta mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan kunjungan perpustakaan.

Dalam pelaksanaan program Jelajah Arsip (JELAS) terdapat beberapa agenda yang dilaksanakan saat menerima kunjungan dari siswa-siswi Sekolah Menengah Pertama (SMP). Salah satu agenda utama adalah memberikan pemahaman mendalam mengenai arsip. Selain itu, siswa-siswi juga diberikan penjelasan terkait jenis-jenis arsip penting yang relevan dengan mereka, seperti ijazah, akta kelahiran, dan kartu tanda pelajar. Penjelasan ini dilengkapi dengan panduan mengenai cara menyimpan dokumen-dokumen tersebut secara aman dan terorganisasi, sehingga mereka dapat menjaga arsip pribadi mereka dengan baik untuk keperluan di masa depan.

Hal ini merupakan bentuk inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo dalam menyediakan layanan untuk masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Program Layanan Jelajah Arsip (JELAS) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo”.

2. Konsep dan Teori

Inovasi

Menurut (Everett M. Rogers, 1983) Inovasi dapat didefinisikan sebagai sebuah pemikiran, konsep, metode, maupun objek yang diyakini sebagai sesuatu yang baru dan diterima oleh individu maupun kelompok untuk diimplementasikan. Inovasi merujuk pada hal yang tidak ada sebelumnya baik dalam bentuk alat, ide, maupun metode. Kehadiran inovasi diharapkan mampu menghadirkan sesuatu yang menarik, bermanfaat, dan memberikan nilai tambah bagi penggunanya.

Pelayanan Publik

Menurut (Hardiyansyah, 2011) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan dengan suatu lembaga mengacu pada prosedur dan peraturan yang telah ditentukan. Memberikan kepuasan terhadap pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan. Jenis layanan dalam pelayanan publik mencakup berbagai jenis yang disediakan oleh pemerintah, baik pelayanan melalui instansi pemerintah atau lembaga non pemerintah. Layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan yang berlaku. Proses penyelenggaraan pelayanan publik memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia serta mengikuti prosedur operasional tertentu, sehingga masyarakat dapat menerima jasa dalam bentuk barang maupun layanan secara efektif dan efisien.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan Inovasi Layanan Program Jelajah Arsip (JELAS). Teknik pengumpulan data mencakup penggunaan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dengan wawancara langsung di lapangan, sedangkan data sekunder didapatkan melalui studi pustaka, yang melibatkan pengkajian terhadap literatur, dokumen, dan sumber-sumber relevan lainnya. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan valid guna mendukung analisis yang dilakukan. Lokasi penelitian berlokasi di kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo yang bertempat di Jl. Jaksa Agung Suprapto No.5, Rw1, Sidokumpul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Fokus berdasarkan teori Stephen Robbins (2003:115) yaitu Inovasi memiliki kekhasan /khusus, Memiliki ciri atau unsur kebaruan, Melalui program yang terencana, Memiliki tujuan.

- 1) Memiliki kekhasan/khusus, Inovasi mempunyai karakteristik unik yang dapat dikenali dari berbagai aspek, seperti gagasan, program, sistem pengelolaan, serta potensi hasil yang ingin dicapai.
- 2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, Sebuah inovasi harus memiliki ciri khas yang unik sebagai hasil dari kreativitas dan pemikiran yang mencerminkan unsur kebaruan.
- 3) Melalui program yang terencana, Inovasi dalam pelayanan publik perlu direalisasikan melalui program yang tersusun dengan baik. Proses pelaksanaannya harus dilakukan secara terstruktur, diawali dengan perencanaan yang matang, tanpa terburu-buru, serta disiapkan secara cermat untuk memastikan keberhasilannya.
- 4) Memiliki tujuan, Dalam menghasilkan inovasi, aspek karakteristik inovasi perlu mencakup kejelasan sasaran. Artinya, inovasi yang dikembangkan perlu memiliki sasaran dan arah yang tegas agar menggapai tujuan tersebut, diperlukan pendekatan yang tepat dan dapat diukur , sehingga hasil yang diinginkan dapat terwujud secara efektif.

4. Hasil dan Pembahasan

Program JELAS adalah sebuah inovasi yang diselenggarakan langsung oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo, khususnya melalui bidang karsipan. Program ini berfungsi sebagai media edukasi yang bertujuan memberikan pembelajaran sejak dini terkait pengenalan arsip pribadi, terutama bagi siswa tingkat sekolah menengah pertama (SMP).

Program JELAS adalah sebuah program pelayanan publik yang dirancang untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Untuk mengikuti kegiatan Jelajah Arsip, pihak sekolah yang berminat diwajibkan mengajukan pendaftaran dengan memenuhi prosedur yang telah ditetapkan. Proses pendaftaran dimulai dengan pengajuan surat permohonan resmi dari sekolah, yang kemudian disampaikan kepada Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sidoarjo. Surat permohonan tersebut akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku untuk menjadwalkan kunjungan.

Tabel 1. Jumlah Peserta JELAS Tahun 2023-2024

Tahun	Total Pengunjung
2023	161 Orang
2024	737 Orang

Sumber: Dokumen Peneliti

Berdasarkan data jumlah peserta Program JELAS selama periode 2023–2024, tercatat adanya peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengunjung. Hal ini menunjukkan antusiasme pelajar terhadap program yang baru berjalan selama satu tahun ini. Peningkatan tersebut juga mencerminkan keberhasilan program dalam menarik minat dan kepercayaan masyarakat sebagai media edukasi yang inovatif dan bermanfaat. Berikut adalah ulasan mengenai hasil penelitian tentang Inovasi Layanan JELAS (Jelajah Arsip) di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sidoarjo dianalisis menggunakan teori Inovasi menurut Stephen Robbins (2003:115): Memiliki kekhasan/khusus, Memiliki ciri atau unsur kebaruan, Melalui program yang terencana, Memiliki tujuan.

Memiliki Kekhasan/Khusus

Inovasi mempunyai karakteristik unik yang dapat dikenali dari berbagai aspek, seperti gagasan, program, sistem pengelolaan, serta potensi hasil yang ingin dicapai. Ciri Kekhasan atau Khusus dari inovasi layanan JELAS ini secara tercermin dalam gagasan pembentukan program di bidang kearsipan. Program tersebut bertujuan untuk mengembangkan fungsi arsip sebagai media edukasi bagi siswa, terutama di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP). Melalui pendekatan ini, diharapkan arsip tidak hanya berfungsi sebagai catatan dokumen semata, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran yang dapat meningkatkan pemahaman siswa terhadap pentingnya pengelolaan informasi dan sejarah. Potensi yang ingin dicapai yaitu untuk menanamkan kesadaran akan pentingnya arsip sejak usia dini. Melalui program ini, diharapkan mereka tidak hanya mengenali pentingnya arsip tetapi juga dapat mengembangkan keterampilan mengatur dan mengelola arsip secara mandiri di masa depan.

Memiliki Ciri/Unsur Kebaruan

Sebuah inovasi harus memiliki ciri khas yang unik sebagai hasil dari kreativitas dan pemikiran yang mencerminkan unsur kebaruan. Program layanan JELAS adalah sebuah inovasi orisinil yang digagas dan dikembangkan secara mandiri oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Baik pada proses perumusannya dan juga pelaksanaannya, program ini tidak meniru, menduplikasi, atau menjiplak konsep yang sudah ada sebelumnya. Layanan JELAS dilaksanakan pada tahun 2023 dan ditujukan untuk anak sekolah menengah pertama (SMP), ciri khasnya yaitu kegiatan inovatif dalam bidang kearsipan yang bertujuan untuk memberikan edukasi tentang arsip pribadi, cara pengelolaannya, serta informasi terkait dokumentasi kearsipan. Kegiatan ini dirancang untuk mengedukasi anak sekolah tentang merawat dan menjaga arsip-arsip. Selain itu, siswa-siswi juga diberikan penjelasan terkait jenis-jenis arsip penting yang relevan dengan mereka, seperti ijazah, akta kelahiran, dan kartu tanda pelajar. Penjelasan ini dilengkapi dengan panduan mengenai cara menyimpan dokumen-dokumen tersebut secara aman dan terorganisasi, sehingga mereka dapat menjaga arsip pribadi mereka dengan baik untuk keperluan di masa depan.

Memiliki Program yang Terencana

Inovasi dalam pelayanan publik wajib diwujudkan melalui program yang disusun dengan baik. Proses pelaksanaannya harus dilakukan secara terstruktur, diawali dengan perencanaan yang matang, tanpa terburu-buru, serta disiapkan secara cermat untuk memastikan keberhasilannya. Salah satu contoh inovasi pelayanan publik yang dirancang secara terencana dan terstruktur adalah program layanan Jelajah Arsip. Program ini bertujuan untuk memaksimalkan pemanfaatan arsip sebagai sarana edukasi yang dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat, terutama para pelajar. Rangkaian kegiatan dalam program ini disusun secara sistematis dan mencakup berbagai aspek pembelajaran. Kegiatan tersebut meliputi pengenalan arsip sebagai sumber informasi penting, pelatihan cara mengelola arsip pribadi dengan benar, hingga pembelajaran tentang metode perawatan dan pelestarian arsip agar tetap terjaga keutuhannya. Melalui perencanaan yang terstruktur, program Jelajah Arsip diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat, terutama siswa SMP, tentang pentingnya arsip dalam mendukung pelestarian informasi dan sejarah. Program ini tidak hanya memperkenalkan fungsi arsip sebagai catatan dokumentasi, tetapi juga mengajarkan nilai-nilai terkait pengelolaan informasi yang baik dan benar. Dengan demikian, inovasi ini berperan penting dalam menciptakan budaya sadar arsip sejak usia dini, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada penguatan tata kelola arsip di masa depan.

Memiliki Tujuan

Untuk membuat sebuah inovasi, aspek karakteristik inovasi perlu mencakup kejelasan tujuan. Artinya, inovasi yang dikembangkan perlu memiliki sasaran dan arah yang tegas. Agar menggapai tujuan tersebut, dibutuhkan cara yang tepat dan terukur, sehingga hasil yang diinginkan dapat terwujud secara efektif. pada tujuan program ini terkait dengan hasil pelaksanaan program yang telah dijalankan apakah selama ini telah sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 20 Tahun 2022 Bagian Kelima Pasal 17 yakni diantaranya melaksanakan kebijakan teknis pelayanan, perlindungan dan penyelamatan karsipan. Teknis pelayanan salah satunya ialah program JELAS atau Jelajah Arsip.

Berkaitan dengan Tujuan program, dari hasil wawancara kepada Bapak Djati Dhandika selaku arsiparis ahli muda beliau menyatakan: ‘Tujuan program Jelajah Arsip ini untuk mengedukasi anak sekolah khususnya SMP terkait pengenalan tentang arsip pribadi’. Dari hasil wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Program Jelajah Arsip memiliki tujuan utama untuk memberikan edukasi kepada siswa, khususnya di tingkat sekolah menengah pertama (SMP), mengenai pentingnya pengenalan, pemahaman, dan pengelolaan arsip pribadi. Program ini dirancang untuk menanamkan kesadaran sejak dini akan nilai arsip sebagai sumber informasi yang penting, baik dalam aktivitas sehari-hari maupun dalam upaya pelestarian sejarah. Melalui edukasi ini, siswa diharapkan dapat memahami konsep dasar karsipan, mengenali jenis-jenis arsip yang relevan bagi mereka, serta mengembangkan kemampuan untuk mengelola arsip secara mandiri. Dengan demikian, program ini tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek dalam hal wawasan, tetapi juga membekali siswa dengan keterampilan yang bermanfaat untuk masa depan mereka.

5. Simpulan

Berdasarkan penjabaran yang ada dalam hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwasanya Inovasi pelayanan publik pada Program Layanan Jelajah Arsip (JELAS) yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik. Hasil dan Pembahasan mengenai Program JELAS yang diluncurkan oleh Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sidoarjo menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut dengan menggunakan teori Stephen Robbins (2003:115):

Ciri Kekhasan atau Khusus dari inovasi layanan JELAS ini secara tercermin dalam gagasan pembentukan program di bidang karsipan. Program tersebut bertujuan untuk mengembangkan fungsi arsip sebagai media edukasi bagi siswa, khususnya di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP). Potensi yang ingin dicapai yaitu untuk menanamkan kesadaran akan pentingnya arsip sejak usia dini. Melalui program ini, diharapkan mereka tidak hanya mengenali pentingnya arsip tetapi juga dapat mengembangkan keterampilan mengatur dan mengelola arsip secara mandiri di masa depan.

Program layanan JELAS adalah sebuah inovasi orsinil yang digagas dan dikembangkan secara mandiri oleh Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Sidoarjo. ciri khasnya yaitu kegiatan inovatif pada bidang karsipan yang bertujuan untuk memberikan edukasi tentang arsip pribadi, cara pengelolaannya, serta informasi terkait dokumentasi karsipan.

Salah satu contoh inovasi pelayanan publik yang dirancang secara terencana dan terstruktur adalah program layanan Jelajah Arsip. Program ini bertujuan untuk memaksimalkan pemanfaatan arsip sebagai sarana edukasi yang dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat, terutama para

pelajar. Melalui perencanaan yang terstruktur, program Jelajah Arsip diharapkan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat, terutama siswa SMP, tentang pentingnya arsip dalam mendukung pelestarian informasi dan sejarah.

Tujuan Program dari Jelajah Arsip ialah untuk memberikan edukasi kepada siswa, khususnya tingkat SMP, mengenai pentingnya pengenalan dan pengelolaan arsip pribadi.

Poin-poin yang telah disebutkan sebelumnya dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan Program Jelajah Arsip (JELAS). Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, program ini tidak hanya menjadi lebih terstruktur dan efektif, tetapi juga dapat memberikan manfaat yang lebih nyata untuk peserta, khususnya anak-anak sekolah yang menjadi perhatian utama, program ini bisa menjadi media pembelajaran yang menarik. sekaligus memperkaya wawasan mereka tentang pentingnya arsip dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, program yang dirancang dengan lebih baik juga dapat mendorong minat belajar, meningkatkan kesadaran sejarah, serta membangun rasa cinta terhadap budaya dan warisan bangsa sejak usia dini.

Daftar Pustaka

- Barthos, & Basir. (2007). *Manajemen Kearsipan* (Cetakan ke-6). Jakarta: Bumi Aksara.
- Darwis, A., Malik, I., & Haerana. (n.d.). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Siste Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (SIAP BOSS) Di DPMPTSP Kabupaten Pinrang. 2022, 3(6), 1791–1799.
- Everett, M. (1983). *Diffusion of Innovations*. The Free Press.
- Fathurrahman, M. (n.d.). Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi. 2018, 3(2), 215–225.
<http://dx.doi.org/10.30829/jipi.v3i2.3237>
- Hadi, P., Dadang, S., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Cetakan Pertama). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Isguntoro, T. (n.d.). Inovasi Layanan MATADELTA (Mobile Aspirasi Anggota DPRD Kota Delta) Di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo. 2018, 6(3), 1–7. <https://doi.org/10.26740/publika.v6n3.p%25p>
- Kurniawan, R. (n.d.). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. 2016, 10(3), 569–586.
- Nufus, A. (n.d.). Preservasi Arsip. 2017, 9(2), 211–226.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 20 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo
- Pertiwi, H. (n.d.). Keefektifan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (Semar) Terhadap Penemuan Kembali Arsip Di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. 2014, 2(2), 1–17.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Klaten: Tahta Media.
- Ramadani, R., Cikusin, Y., & Wulan, R. (n.d.). Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. 2019, 13(4), 1–11.
- Riani, N. (n.d.). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. 2011, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Robbins, S., & Timothy, A. (2013). *Organizational Behavior Edition 15*. London: Pearson Education.