



REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00201934262, 28 Maret 2019

Pencipta

Nama : Wildan Zulkarnain, S.Pd., M.Pd, Dr. Raden Bambang Sumarsono, M.Pd,
Alamat : Jalan Kendalpayak 37 RT6/RW4 Kecamatan Pakisaji , Malang, Jawa Timur, 65162
Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : Universitas Negeri Malang
Alamat : Jl. Semarang 5, Malang, Jawa Timur, 65146
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Ciptaan : Buku
Judul Ciptaan : Manajemen Dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 25 Oktober 2018, di Malang
Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman.
Nomor pencatatan : 000138857

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

Dr. Freddy Harris, S.H., LL.M., ACCS.
NIP. 196611181994031001

Wildan Zulkarnain, M.Pd.
Dr. Raden Bambang Sumarsono, M.Pd.

Manajemen dan Etika Perkantoran

Praktik Pelayanan Prima



Penerbit **PT REMAJA ROSDAKARYA** Bandung

Manajemen dan Etika Perkantoran

Praktik Pelayanan Prima

Penulis: Wildan Zulkarnain, M.Pd.

Dr. Raden Bambang Sumarsono, M.Pd.

Editor: Nita NM

Proofreader: Nur Asri

Desainer sampul: Guyun Slamet

Layout: Deni AS

Copyright©Wildan Zulkarnain
& Raden Bambang
Sumarsono, 2018

RR.UM0175-01-2018

ISBN 978-602-445-278-9

Cetakan pertama, Oktober 2018

Diterbitkan oleh:

PT REMAJA ROSDAKARYA

Jln. Ibu Inggit Garnasih No. 40

Bandung 40252

Tlp. (022) 5200287

Fax. (022) 5202529

e-mail: rosdakarya@rosda.co.id

www.rosda.co.id

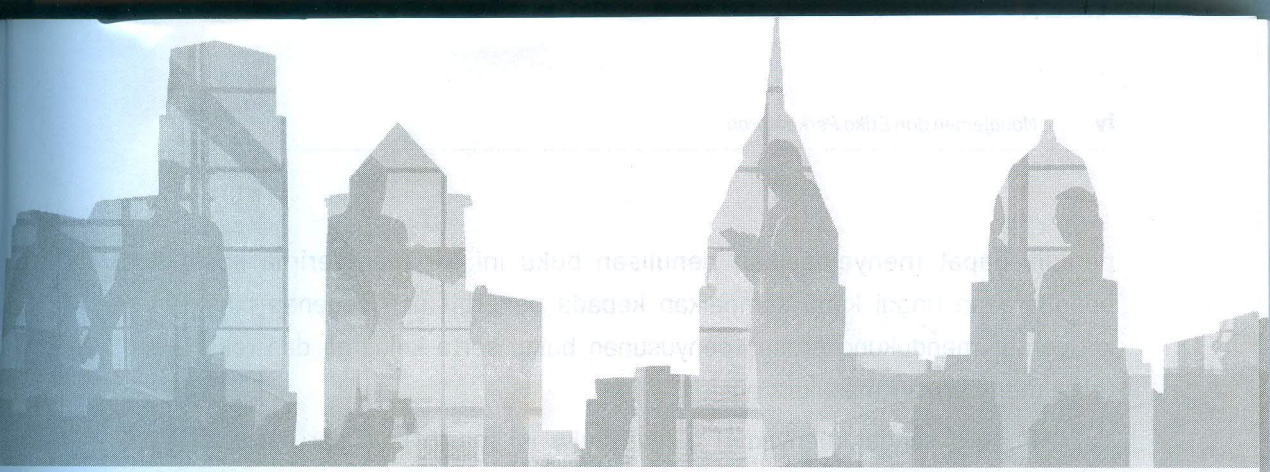
Anggota IKAPI

Hak Cipta yang dilindungi undang-undang.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin tertulis dari Penerbit.

Dicetak oleh:

PT Remaja Rosdakarya Offset -
Bandung



PENGANTAR

Rasulullah Saw. bersabda bahwa sebaik-baik manusia adalah mereka yang paling bermanfaat bagi orang lain. Hadis tersebut mengisyaratkan bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada sesama adalah pekerjaan yang sangat mulia agar terwujud pelayanan prima untuk profesionalisme kerja. Namun, realitasnya masih dijumpai layanan kantor yang lamban, birokrasi rumit, dan hasil tidak akurat. Jika publik ingin pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah, maka itu "bisa diatur" asalkan "wani piro?". Fenomena ini bertentangan dengan reformasi birokrasi untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan prima berlandaskan etika *service work* perkantoran.

Buku ini menawarkan solusi dengan mengkaji pelayanan prima secara sistematis mulai dari teori sampai praktik, dan latihan praktis. Materi mencakup: Konsep Pelayanan Prima dan Etika Kantor, Komunikasi Efektif, Penampilan Diri, Layanan Tamu-Telepon, Tata Ruang, Surat-Arsip, *Customer Care*, SOP, Manajemen Layanan Prima. Walaupun ada contoh praktik bertema pendidikan sesuai latar belakang penulis, tetapi masih bisa diterapkan dalam layanan prima perkantoran secara umum maupun bisnis.

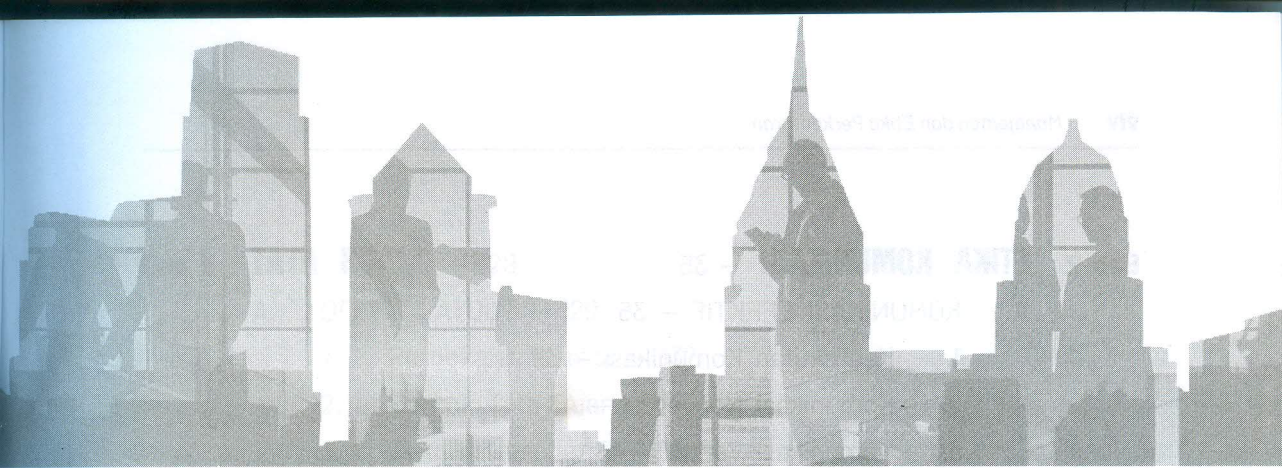
Penulis memanjatkan segala puja-puji syukur ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia ilmu kepada penulis sehingga

penulis dapat menyelesaikan penulisan buku ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan tinggi kami sampaikan kepada penerbit dan segenap pihak yang kooperatif mendukung proses penyusunan buku, serta keluarga dan rekan yang telah memberikan masukan positif.

Penulis sangat menyadari bahwa buku ini masih jauh dari harapan ideal sehingga penulis mengharapkan berbagai masukan dan rekomendasi konstruktif sebagai dasar untuk perbaikan di masa depan. Semoga buku ini bisa menjadi ilmu bermanfaat serta dapat berkontribusi untuk kemajuan dunia pendidikan di Indonesia. Aamiin.

Malang, September 2018

Penulis



DAFTAR ISI

PENGANTAR – iii

DAFTAR ISI – v

Bab 1 LAYANAN KANTOR – 1

A. PELAYANAN PRIMA – 1

1. Pelayanan Publik – 2
2. *Excellent Service* – 6
3. Prinsip Layanan Prima – 8
4. TQS dan TQM – 10

B. MANAJEMEN KANTOR – 13

1. Administrasi-Manajemen – 14
2. Aktivitas Kantor – 18
3. Asas-Fungsi-Prinsip – 22
4. Organisasi Kantor – 25
5. Bentuk Organisasi – 28

Bab 2 ETIKA KOMUNIKASI – 35

- A. KOMUNIKASI EFEKTIF – 35
 - 1. Keefektifan Komunikasi – 39
 - 2. Komunikasi Nonverbal – 43
 - 3. Komunikasi Verbal – 47
 - 4. Laporan Manajerial – 48
- B. ETIKA & ETIKET – 56
 - 1. Etika Profesi – 57
 - 2. Etos Kerja – 59
 - 3. Etika Layanan – 62
 - 4. Penerapan Etiket – 65

Bab 3 PENAMPILAN DIRI – 69

- A. PETUGAS LAYANAN – 69
 - 1. Kualifikasi & Kompetensi – 71
 - 2. Keterampilan Mengetik – 79
 - 3. *Self Grooming* – 82
- B. PAKAIAN SERASI – 85
 - 1. Busana Kantor – 86
 - 2. Etiket Berbusana – 89
 - 3. Riasan Wajah – 93

Bab 4 LAYANAN TAMU DAN TELEPON – 99

- A. PELAYANAN TAMU – 99
 - 1. Tugas Resepsionis – 100
 - 2. Identifikasi Tamu – 104
 - 3. Jamuan Makan – 107
 - 4. Bahasa Tubuh – 112
- B. PELAYANAN TELEPON – 116
 - 1. Perangkat Telepon – 116
 - 2. Telepon Masuk – 120
 - 3. Telepon Keluar – 122
 - 4. *Call Center* – 124

Bab 5 TATA RUANG – 129

- A. *OFFICE LAYOUT* – 129
 - 1. Perbekalan Kantor – 132
 - 2. Bentuk Tata Ruang – 134
 - 3. Teknik Tata Letak – 138
 - 4. Mengelola Rapat – 142
 - 5. Ergonomi Kantor – 149
- B. *PENDUKUNG LAYOUT* – 152
 - 1. Cahaya & Warna – 152
 - 2. Sirkulasi Udara – 154
 - 3. Suara & Musik – 155
 - 4. Dekorasi Fisik – 156
 - 5. Bersih & Aman – 157

Bab 6 SURAT DAN ARSIP – 159

- A. *TATA PERSURATAN* – 159
 - 1. Fungsi, Asas, dan Kriteria – 161
 - 2. Jenis-Jenis Surat – 163
 - 3. Kelengkapan Surat – 168
 - 4. Bentuk Surat Resmi – 173
 - 5. Naskah Dinas – 177
 - 6. Bahasa Surat Resmi – 183
 - 7. Lamaran Pekerjaan – 185
- B. *TATA KEARSIPAN* – 187
 - 1. Jenis dan Asas Arsip – 189
 - 2. Sistem Kearsipan – 195
 - 3. Alat & Proses *Filing* – 199
 - 4. Nilai Guna Arsip – 207
 - 5. Penyusutan Arsip – 210
 - 6. Arsip Elektronik – 214

BAB 7 MANAJEMEN LAYANAN PRIMA — 217**A. LAYANAN PELANGGAN — 217**

1. Tipe Pelanggan — 220
2. Menangani Keluhan — 226
3. Administrasi Layanan — 230
4. Kualitas Pelayanan — 235

B. MANAJEMEN LAYANAN — 240

1. SOP Layanan — 241
2. Koordinasi Kerja — 251
3. Kerjasama Tim — 256
4. Budaya Pelayanan — 262

PENUTUP — 269**DAFTAR PUSTAKA — 271****GLOSARIUM — 303****INDEKS — 289****LAMPIRAN — 291**

SUPLEMEN 1 — 291

SUPLEMEN 2 — 293

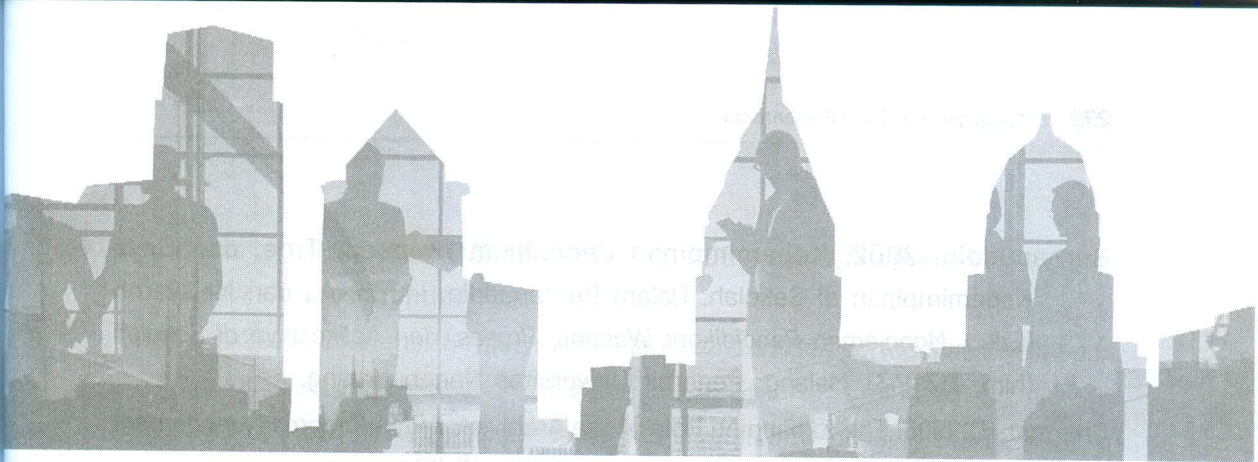
SUPLEMEN 3 — 296

SUPLEMEN 4 — 298

SUPLEMEN 5 — 305

SUPLEMEN 6 — 312

TENTANG PENULIS — 315



DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, I. 2008. *Manajemen Perlengkapan Sekolah: Teori & Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bagyono. 2012. *Melaksanakan Kerja sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- . 2013. *Menangani Konflik Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Barnes, J.G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Barthos, B. 2013. *Manajemen Kearsipan: untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basuki, S. 2003. *Manajemen Arsip Dinamis Pengantar Memahami dan Mengelola Informasi dan Dokumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Benny, R. 2011. *100 Peristiwa yang Bisa Menimpa Anda*. Jakarta. Kepustakaan Populer Gramedia.
- Bovee, C.L. 2003. *Business Communication Today*. New Jersey: Prentice Hall.
- Burhanuddin. 1994. *Analisis Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Burhanuddin. 2002. Kepemimpinan Pendidikan: Konsep, Tipe, dan Gaya Kepemimpinan di Sekolah. Dalam Burhanuddin, Imron, A., dan Maisyaroh (Eds.), *Manajemen Pendidikan: Wacana, Proses, dan Aplikasinya di Sekolah* (hlm. 133-143). Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Charman, D. 1998. The Expanding Role of the Archivist. *ARMA Records Management Quarterly*. October. Volume 32. Issue 4. Pp. 16-20.
- Collins, R.R. & McLaughlin, Y. 1996. *Effective Management*. Australia: North Ryde.
- Darmawan, D. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi: Teori dan Aplikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Daryanto & Setyabudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Deserno, I. & Kynaston, D. 2005. A Records Management Program that Works for Archives. *The Information Management Journal*. May/June. 60-63.
- Effendi, T. 2010. *ABC Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Biro Hukum dan Humas Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Ekotama, S. 2013. *Cara Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Endang, S.R. & Mulyani, S. 2015. *Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Endang, S.R., Mulyani, S. & Suyetty. 2009. *Berkomunikasi Melalui Telepon*. Jakarta: Erlangga.
- . 2010. *Mengelola Pertemuan/Rapat*. Jakarta: Erlangga.
- . 2011. *Menangani Surat/Dokumen Kantor*. Jakarta: Erlangga.
- . 2012. *Melakukan Prosedur Administrasi*. Jakarta: Erlangga.
- . 2015. *Mengelola Sistem Kearsipan*. Jakarta: Erlangga.
- Ernawati, U. 2004. *Pedoman Lengkap Kesekretarisan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Farida, V.H. 2015. *Pengantar Administrasi Perkantoran*. Bandung: Armico.
- Fatimah, E.N., Jenar, H.B., Arditya, A. & Alviani, P. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gaspersz, V. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gie, T.L. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 1995. *Implementing Total Quality*. New Jersey: Prentice Hall inc.

- Gomez-Meija, L.R., Balkin, D.B., & Cardy, R.L. 2004. *Managing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Thruth in Service Competition*. Massachusetts: Lexiton.
- Gunawan, I. & Benty, D.D.N. 2017. *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Haryadi, H. 2009. *Administrasi Perkantoran: untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia.
- Herlambang, S. & Marwoto, B.H. 2014. *Manajemen Kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publising.
- Hoy, W.K. & Miskel, C.G. 2014. *Administrasi Pendidikan: Teori, Riset, dan Praktik*. Terjemahan Daryatno & Rianayati. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hunsaker, P.L. 2002. *Training in Management Skill*. New Jersey: Prentice Hall.
- Imron, A. 2003. Manajemen Komunikasi dan Dinamika Kelompok dalam Latar Organisasi Pendidikan. Dalam Imron, A., Maisyaroh, dan Burhanuddin (Eds.), *Manajemen Pendidikan: Analisis Substantif dan Aplikasinya dalam Institusi Pendidikan* (hlm.203-216). Malang: Penerbit UM.
- . 2003. Manajemen Pendidikan: Substansi Inti dan Ekstensi. Dalam Ali Imron, Maisyaroh, dan Burhanuddin (Eds.), *Manajemen Pendidikan: Analisis Substantif dan Aplikasinya dalam Institusi Pendidikan* (hlm.3-14). Malang: Penerbit UM.
- . 8 Oktober 2017. *Komunikasi Personal*.
- Johnson, D.W. & Johnson, F.P. 2012. *Dinamika Kelompok: Teori dan Keterampilan*. Terjemahan Theresia SS. Jakarta: PT Indeks.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kosasih, E. & Sutari, I. 2003. *Surat Menyurat dan Menulis Surat Dinas dengan Benar*. Bandung: Yrama Widya.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laksmi, Gani, & Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penaku.
- Laudon, K.C. & Laudon, J.P. 2004. *Management Information System: Managing the Digital Firm*. New Jersey: Pearson-Prentice Hall.

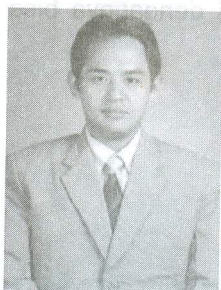
- Lawalata, C.F.Ch. 2012. *Panduan Lengkap Pekerjaan Sekretaris*. Padang: Akademia.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Diklat Teknis Administrasi Umum 1-2: Manajemen Perkantoran dan Tata Surat Dinas*. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Locker, K.O. 2000. *Business and Administrative Communication*. Irwin: Mc Graw Hill.
- Lundgren, T.D. & Lundgren, C.A. 1989. *Records Managements in The Computer Age*. Boston: Kent Publishing.
- Marsum, H.WA. 2006. *Etiket & Courtesy*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moekijat. 2002. *Tata Laksana Kantor: Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Muhaimin. 2001. *Teknologi Pencahayaan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Muhammad, A. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmadjito. 2015. *Tanya Jawab Undang-Undang Pelayanan Publik: Amanat Negara Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat*. Bandung: Mandar Maju.
- Oetomo, I. 2007. *Ethics @ Work: Pintar Membawa Diri dalam Segala Situasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Padhi, N. 2010. *The Eight Element of TQM*. Online, (<http://www.isixsigma.com>), diakses 13 Agustus 2016.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang *Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 6 Tahun 2013 tentang *Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kemendikbud*.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 24 Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*.
- Priansa, D.J. & Garnida, A. 2013. *Manajemen Perkantoran. Efektivitas, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D.J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima: Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.

- Prihartono. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima: Dilengkapi dengan Etika Profesi untuk Kinerja Kantor*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Quible, Z.K. 2001. *Administrative Office Management, An Introduction*. New Jersey: Prantice Hall.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, Shabrina, F., Yusuf, R.R., Laksana, L.U.A., Wahyuni, S. & Apriyanti, S. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Reksohadiprawiro, M. 2012. *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Riana, S. 2009. *Bahasa Tubuh: Memahami Emosi Pikiran*. Solo: Rumah Pengetahuan.
- Ricks, B.R., Swafford, A.J. & Gow, K.E. 1992. *Information and Image Management*. Ohio: South Western Publish.
- Robbins, S.P. 2003. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prantice Hall.
- Rosalin, S. 2017. *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press.
- Rustam, M. 2009. *Pengelolaan Arsip Elektronik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sallis, E. 2010. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.
- Sapir. 1988. *Administrasi Perkantoran*. Malang: IKIP Malang.
- Sedarmayanti. 2003. *Tata Kearsipan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Predanamedia Group.
- Setyadin, B. 2003. Manajemen Sistem Informasi. Dalam Ali Imron, Maisyaroh, dan Burhanuddin (Eds.), *Manajemen Pendidikan: Analisis Substantif dan Aplikasinya dalam Institusi Pendidikan* (hlm.217-231). Malang: Penerbit UM.
- Siagian, S.P. 1997. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Soedjito. 2010. *Terampil Menulis Surat Resmi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Soerjani. 2004. Manajemen Perkantoran Berbasis Sekolah. Dalam Burhanuddin, Ali Imron, dan Maisyaroh (Eds.), *Perspektif Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah* (hlm.130-140). Malang: Penerbit UM.
- Soetopo, H. 2010. *Perilaku Organisasi: Teori dan Praktik dalam Bidang Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Soetrisno & Renaldi, B. 2006. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: LAN RI.
- Suchaeri, H. 2012. *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: Metagraf.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sukoco, B. M. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Sutopo & Suryanto, A. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI.
- Tambunan, R.M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Edisi Kedua. Jakarta: Maestas Publishing.
- Taylor, J. 2004. *Communicational Work*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Thoha, M. 2006. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Thompson, L.L. 2004. *Making the Team: A Guide for Managers*. New Jersey: Pearson Education.
- Tim Direktorat Pembinaan SD. 2013. *Panduan Nasional Pelaksanaan MBS di SD*. Jakarta: Dirjen Pendas Kemendikbud.
- Tim Pusdiklat Pegawai BPPK. 2008. *Pengetahuan Perkantoran*. Jakarta: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Usman, H. 2014. *Manajemen: Teori, Praktik & Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utomo, B. dkk. 2009. *Membangun Kerja Sama Tim*. Jakarta: Pusdiklat Depdiknas.
- Verma, V.K. 1996. *The Human Aspects of Project Management, Human Resources Skills for the Project Manager*. vol 2. Harper Darby. PA: Project Management Institute.
- Widaningsih, & Rizal, S. 2011. *Melaksanakan Pelayanan Prima*. Jakarta: Erlangga.
- Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuliati, S. 2015. *Pengantar Administrasi Perkantoran*. Bandung: Yrama Widya.
- Zeithaml, V.A. 2000. *Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of*

- Customers: What We Know and What We Need to Learn, in *Journal of the Academy of Marketing Science*. (hlm.67-85).
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Zulkarnain, W. & Sumarsono, R.B. 2014. *Manajemen Kantor Sekolah*. Malang: UM.
- . 2016. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Bookmart.
- Zulkarnain, W. 2013. *Dinamika Kelompok: Latihan Kepemimpinan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2018. *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

TENTANG PENULIS



Wildan Zulkarnain lahir di Malang Jawa Timur, September 1981. Dia mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada tahun 2004 di Jurusan Administrasi Pendidikan (AP) FIP Universitas Negeri Malang. Selanjutnya gelar Magister Pendidikan di Program Studi Manajemen Pendidikan Pascasarjana UM, juga berhasil diraihnya tahun 2007.

Sejak 2008 sampai sekarang ia menjadi dosen tetap di Jurusan AP FIP UM. Selama ini ia selalu berusaha aktif melaksanakan tri-dharma perguruan tinggi dan lulus sertifikasi dosen pada tahun 2012. Beberapa karya ilmiahnya telah terpublikasi baik *offline* maupun *online* di jurnal nasional serta prosiding nasional dan internasional. Sedangkan bukunya yang terpublikasi nasional berjudul *Dinamika Kelompok Latihan Kepemimpinan Pendidikan* (Bumi Aksara, 2013); *Manajemen Perkantoran Profesional* (Bookmart, 2016); dan *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah* (Bumi Aksara, 2018). Dia belajar *istiqomah* berbagi ilmu manajemen pendidikan lewat anzwild.com



Raden Bambang Sumarsono lahir di kota Tegal, Maret 1973. Gelar Sarjana Pendidikan, Jurusan Administrasi Pendidikan FIP Universitas Negeri Malang diraihnya tahun 1998. Selanjutnya ia juga mendapat gelar Magister Pendidikan tahun 2010 dan gelar Doktor tahun 2016 di Program Studi Manajemen Pendidikan, Pascasarjana Universitas Negeri Malang (UM).

Pada tahun 2005 sampai dengan sekarang ia menjadi dosen tetap di Jurusan AP FIP UM. Ia berperan aktif di berbagai kegiatan konferensi, seminar, lokakarya di tingkat lokal, nasional, atau internasional, baik sebagai peserta, panitia, maupun nara-sumber. Beberapa artikelnya telah terpublikasi baik *offline* maupun *online* di jurnal nasional dan internasional *scopus*, serta prosiding nasional dan internasional. Di antara bukunya yang sudah terbit berjudul *Manajemen Kantor Sekolah* (UM, 2014); *Manajemen Perkantoran Profesional* (Bookmart, 2016); serta *Manajemen Hubungan dan Partisipasi Masyarakat di Sekolah* (UM, 2017). Ia ditugasi lembaga menjadi bagian tim percepatan publikasi UM. Diskusi dengannya bisa melalui rbamsum@gmail.com