

Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach

Layanan prima pada Arsip Universitas Indonesia, sebuah pendekatan Kanban

Wahid Nurfiantara¹, Anon Mirmani²

¹ *Arsip Universitas Indonesia, Indonesia*

² *Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, Indonesia*

Paper Type:

Research Paper

Abstract

Background of the study: The increasing number of archive services with the implementation of online archive services. This increase services needs to work with excellence service in university archive. The Kanban method is a potential service management approach. This study examines the application of kanban in university archive services and what needs to be considered for its successful implementation.

Purpose: This study aims to evaluate and provide recommendations for improving the implementation of the kanban system in university archive services.

Method: This study uses a qualitative method (Action research). Collecting data by direct observation and experience of researchers while work as an archivist.

Findings: Kanban method helps service coordinators to more easily monitor archive service requests through the kanban board. It is necessary to determine the WIP according to the capacity of the service team. There is a redundant task basket that needs to be integrated into a single process. Improvement of electronic-based work culture for service division archivists in the application of digital kanban.

Conclusion: Improving the quality of university archive services can be done with a kanban approach. Kanban flexibility can be applied to a variety of archive service processes. Periodic evaluation needs to be done so that the applied kanban method is more perfect.

Keywords: kanban, university archive, service excellence

Submitted: 11 October 2021

Revised: 2 January 2022

Accepted: 4 March 2022

Online: 28 June 2022

* Correspondence:
Wahid Nurfiantara

E-mail:
wahid.nurfiantara31@ui.ac.id

Abstrak

Latar Belakang Masalah: Peningkatan jumlah layanan permintaan informasi arsip meningkat dengan penerapan layanan arsip secara *online*. Peningkatan tersebut perlu diimbangi dengan pengawasan permintaan layanan yang diterima. Metode Kanban menjadi salah satu pendekatan manajemen layanan yang potensial. Studi ini menelaah penerapan metode kanban pada layanan arsip universitas dan hal yang perlu diperhatikan untuk kesuksesan penerapannya.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan penerapan metode kanban sistem pada layanan arsip universitas.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (*Action research*). Alur penelitian dimulai dari tahap diagnosis permasalahan, perencanaan aksi, menjalankan aksi, dan evaluasi. Pengumpulan data dengan observasi langsung dan pengalaman peneliti.

Temuan: Metode Kanban membantu koordinator layanan untuk melakukan pengawasan permintaan layanan arsip dengan lebih mudah melalui tampilan kanban *board*. Perlu penetapan WIP (*work in progress*) sesuai kapasitas tim layanan. Terdapat redundansi keranjang tugas yang perlu dijadikan satu proses. Peningkatan budaya kerja berbasis elektronik bagi arsiparis bagian layanan dalam penerapan kanban digital.

Simpulan: Peningkatan kualitas layanan arsip universitas dapat dilakukan dengan pendekatan kanban. Keleluasaan kanban dapat diterapkan pada berbagai proses layanan arsip. Evaluasi secara berkala perlu dilakukan agar metode kanban yang diterapkan semakin sempurna.

Kata Kunci: kanban, arsip universitas, layanan prima

To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107
Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License



Pendahuluan

Lembaga kearsipan memiliki tugas pengolahan arsip dinamis dan arsip statis. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah menyediakan layanan informasi arsip, sebagaimana disebutkan pada Pasal 36 Undang-Undang 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Dalam Undang-Undang 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yaitu bertanggung jawab terhadap penyimpanan, pendokumentasian, dan/atau pelayanan informasi. Layanan informasi arsip dan peran terkait fungsi pelayanan informasi publik perlu dilakukan dengan prima. Peran tersebut tidak terlepas dari fungsi lembaga kearsipan, termasuk arsip perguruan tinggi.

Dampak teknologi informasi dirasakan secara nyata dalam bidang kearsipan. Arsiparis harus memiliki pengetahuan terhadap teknologi agar dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja digital (Prom & Swain, 2008). Bentuk adaptasi dan peningkatan layanan arsip universitas adalah dengan menerapkan layanan arsip secara *online*. Layanan arsip secara *online* memberikan keleluasaan bagi pencari informasi agar tidak perlu datang ke lembaga kearsipan untuk mendapatkan informasi arsip yang mereka perlukan (Setiawan, 2017; Tarigan & Christiani, 2019). Permasalahan dimulai dengan meningkatnya permintaan layanan secara *online* tersebut. Meningkatnya permintaan layanan arsip perlu diimbangi dengan manajemen layanan untuk menjaga kualitas layanan tetap berjalan dengan baik.

Di sisi lain membuat sebuah sistem informasi yang mampu mengelola layanan arsip secara *online* diperlukan pengetahuan teknologi informasi, sumber daya dan biaya yang tidak sedikit. Sedangkan pengetahuan terhadap teknologi bukan kompetensi utama dari seorang arsiparis. Sumber daya dan waktu yang terbatas menjadi hambatan pula bagi lembaga kearsipan untuk mewujudkan manajemen layanan arsip berbasis *online*. Kendala sumber daya dan waktu yang terbatas dijabarkan pula pada penelitian (Fournie, 2020). Penelitian tersebut memberikan rekomendasi manajemen sumber informasi elektronik tanpa terkendala pembiayaan pihak ketiga. Namun terdapat potensi untuk pemecahan masalah tersebut. Penelitian (McLean & Canham, 2018) menyatakan bahwa kanban menjanjikan cara efektif untuk mengelola *e-resources*. Bagaimana manajemen sebuah pekerjaan dalam proses akuisisi sumber informasi elektronik dijelaskan pada penelitian (Ostergaard, 2016). Seiring dengan hal tersebut diketahui pula beberapa layanan berbasis awan telah menerapkan metode kanban seperti Trello, Asana, Planner & Project Office 365.

Kanban dikenal sebagai salah satu metode yang digunakan dalam manajemen manufaktur Toyota sekitar tahun 1953 (Huang & Kusiak, 1996). Metode tersebut kemudian mulai dikenal dan diterapkan pula dalam bidang manajemen proyek dan pengembangan perangkat lunak pada bidang teknologi informasi dan industri lainnya. Metode kanban sendiri telah berkembang dalam praktek dan teorinya (Lage & Filho, 2010).

Kantor Arsip Universitas Indonesia mulai menerapkan manajemen layanan arsip *online* sejak 2017 kemudian memperbaharui prosesnya dengan memanfaatkan aplikasi *planner* pada *office365* di tahun 2019. Konsep yang ditawarkan *planner* serupa dengan prinsip yang terdapat pada Kanban sistem. Namun dalam penerapannya layanan arsip universitas perlu untuk dilakukan evaluasi dan penyesuaian. Perbaikan berkelanjutan pada layanan arsip harus dilakukan sebagaimana dianut oleh *ISO 30301:2019 Management System for Records*.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi bagaimana penerapan kanban pada layanan arsip Universitas Indonesia. Kesenjangan apa saja yang ditemukan dan perlu diperbaiki sehingga layanan arsip dapat terwujud sebagai salah satu layanan prima di lingkungan universitas. Pendekatan kanban dalam manajemen layanan arsip universitas merupakan hal baru dalam bidang kearsipan. Hingga penelitian ini disusun belum ditemukan literatur yang

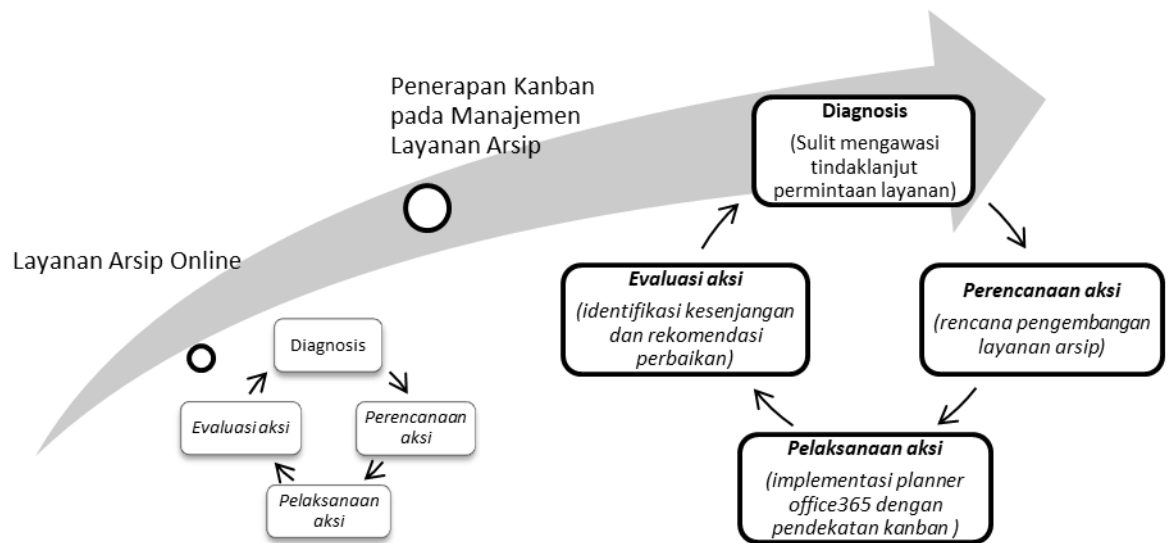
To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

menjelaskan bagaimana layanan arsip di Lembaga Kearsipan menerapkan kanban dalam pengelolaan permintaan layanan. Peneliti berharap studi ini dapat memberikan kontribusi terkait praktek terbaik pada bidang kearsipan di Indonesia, terutama bagi Lembaga Kearsipan.

Metode Penelitian



Gambar 1. Alur penelitian *action research*


Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu *action research*. Pemilihan metode *action research* karena peneliti sebagai arsiparis terlibat langsung dalam proses penelitian. Metode ini sangat sesuai dengan latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh arsip universitas tentang metode manajemen yang sesuai untuk memudahkan Arsiparis mengelola layanan arsip. Agar setiap layanan arsip yang diterima dapat dilacak dan ditindaklanjuti dengan baik. *Action research* dapat didefinisikan sebagai sebuah proses untuk memecahkan permasalahan nyata di organisasi dengan pengetahuan yang dimiliki (Coghlan & Brannick, 2005). Penelitian ini akan fokus pada tahap evaluasi penerapan kanban di layanan arsip universitas sebagaimana diilustrasikan pada **Error! Reference source not found.** Alur penelitian dimulai dari tahap diagnosis permasalahan, perencanaan aksi, menjalankan aksi, dan evaluasi. Sejatinya metode *action research* dapat dilakukan dengan iterasi berulang kali. Namun penelitian ini akan menfokuskan pada tahap evaluasi penerapan kanban dalam layanan arsip universitas.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Arsip Universitas Indonesia dengan fokus pembahasan pada proses layanan arsip universitas (permintaan informasi arsip). Pengumpulan data penelitian berupa sumber primer seperti hasil observasi langsung, prosedur layanan arsip dan data layanan arsip universitas sejak tahun 2013 hingga 2020. Proses evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi ideal dan kondisi yang terjadi pada layanan arsip universitas. Kondisi ideal dilihat dari praktek terbaik penerapan kanban dan dokumen prosedur layanan arsip UI. Sedangkan kondisi yang terjadi didapatkan dari data layanan arsip universitas, dokumen prosedur layanan arsip, dan pengamatan penerapan kanban pada manajemen layanan

To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

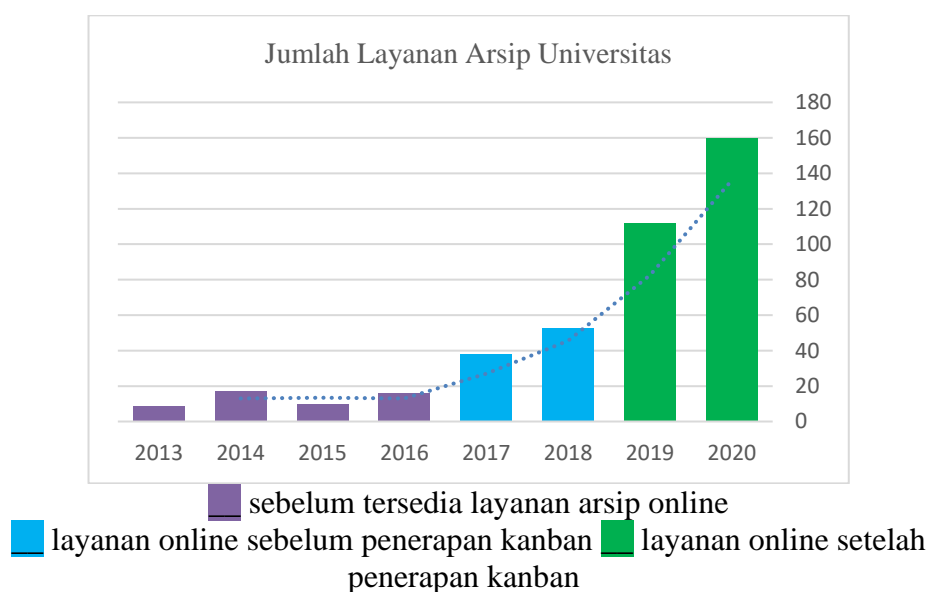
arsip universitas.

Analisis terhadap data layanan arsip yaitu telaah jumlah layanan sebelum ada layanan arsip online, layanan arsip sebelum pendekatan kanban dan setelah pendekatan kanban. Sesuai proses layanan arsip pada Gambar 3. *Flow chart* layanan arsip. Permintaan layanan arsip akan ditelaah apakah terdapat penolakan atau permintaan arsip terbatas. Bagaimana penerapan kanban pada layanan arsip universitas dilihat dengan apakah setiap permintaan berada pada keranjang proses yang tepat sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 4. Penjabaran alur kerja menjadi keranjang proses (*bucket*). Apabila terjadi keterlambatan tindak lanjut layanan, apakah terdapat informasi tentang penyebabnya? Analisa berdasarkan kumpulan data tersebut akan menjadi rekomendasi perbaikan proses penerapan kanban pada layanan arsip universitas.

Hasil dan Diskusi

Diagnosis permasalahan

Tercatat dalam dokumen Kantor Arsip, proses layanan peminjaman arsip dimulai pada tahun 2013 sebagaimana tercatat dalam laporan tahunan Kantor Arsip tahun 2017. Peminjaman dicatat pada buku peminjaman arsip. Jumlah layanan arsip meningkat di tahun 2017 saat dimulai diterapkan layanan arsip secara online. Pada tahap ini layanan arsip universitas dilakukan secara *online*. Pengguna apabila ingin melakukan permintaan informasi arsip (baik peminjaman maupun penggandaan) perlu untuk melakukan pengisian formulir *online* pada laman situs Arsip UI.



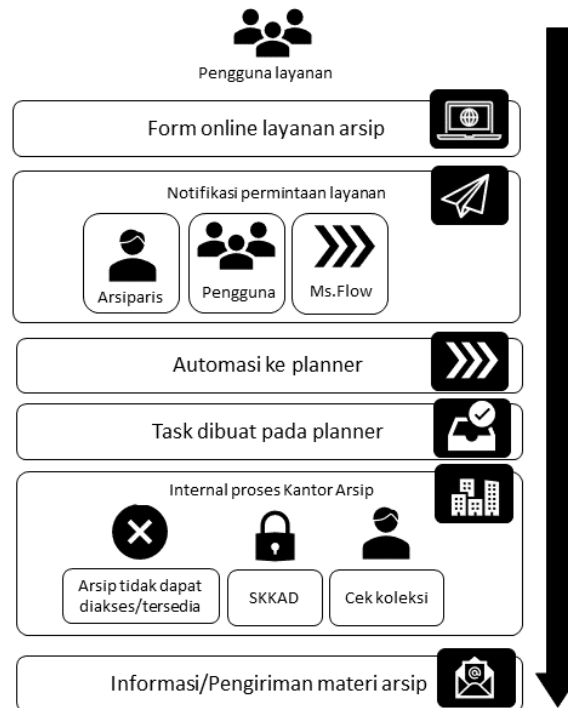
Gambar 1. Peningkatan layanan arsip

Setiap permintaan layanan yang masuk akan dikirimkan secara otomatis ke *email* Kantor Arsip. Terbatasnya arsiparis yang dapat mengakses *email* Kantor Arsip dan pesan yang cukup banyak menjadi suatu permasalahan dalam manajemen layanan arsip. Setelah mendapatkan pelatihan *office365* tentang *microsoft flow* maka bagian layanan dan pengembangan sistem arsip mulai merancang proses baru agar permintaan layanan arsip dapat dikelola bersama oleh arsiparis. Perancangan dimulai dari arsitektur sistem layanan arsip. Ilustrasi arsitektur layanan arsip dapat dilihat pada Gambar 2. Arsitektur sistem layanan arsip *online*.

To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107

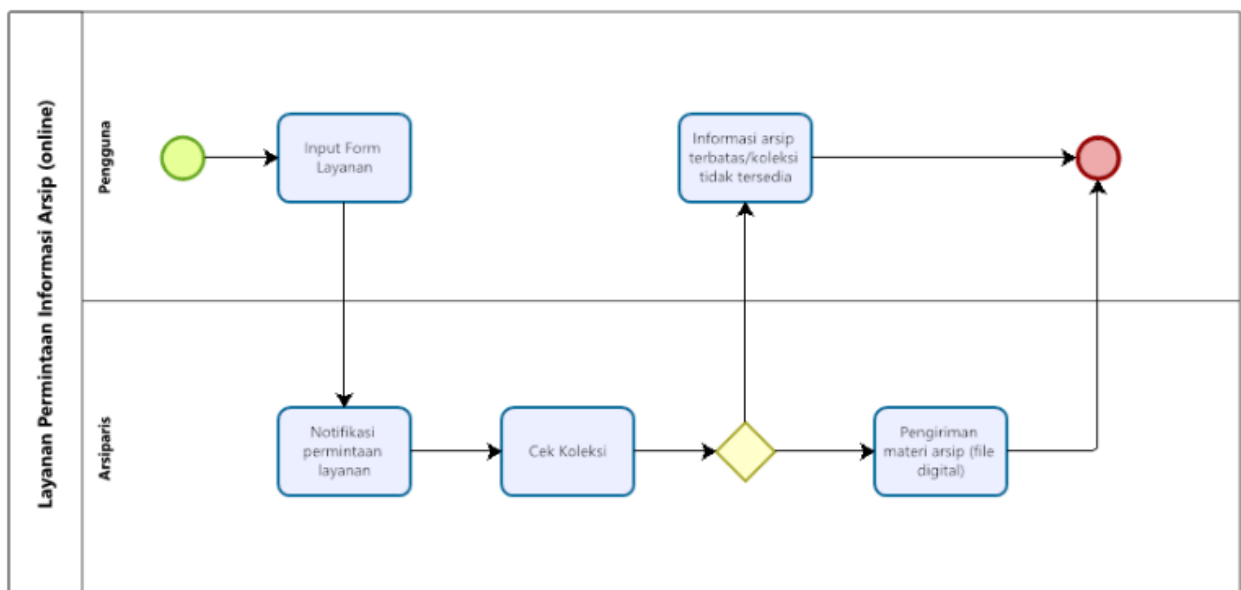
Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License



Gambar 2. Arsitektur sistem layanan arsip online

Penerapan kanban

Pemahaman terhadap sebuah proses bisnis sangat penting dalam penerapan metode manajemen pekerjaan, termasuk dengan pendekatan kanban. Berikut adalah tahapan dalam menerapkan kanban dalam proses layanan informasi arsip universitas (1) pemetaan proses bisnis; (2) jabarkan proses berjalan; (3) buat batas proses berjalan; (4) mulai gunakan kanban; (5) amati proses yang terhambat (*bottleneck*); (6) evaluasi dan adaptasi perbaikan (Klipp, 2014).



Gambar 3. Flow chart layanan arsip

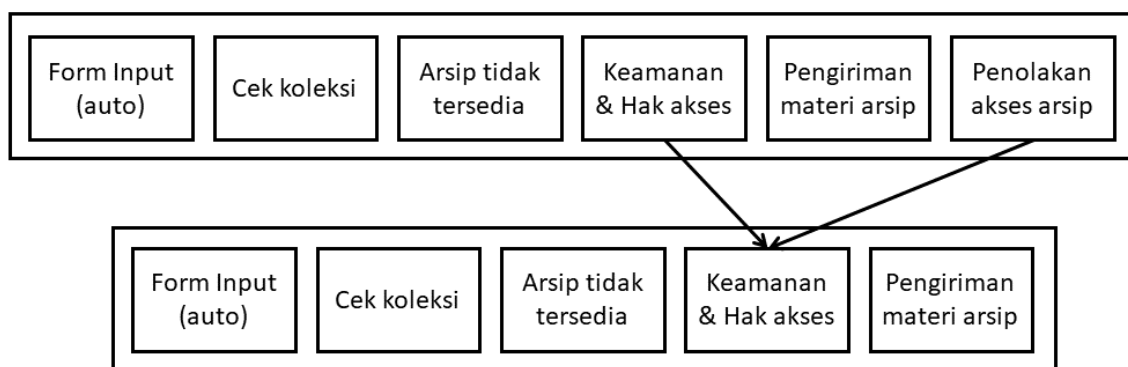
To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

Ilustrasi alur proses layanan arsip universitas dapat terlihat pada Gambar 3. Flow chart layanan arsip. Dimulai dari proses input oleh pengguna pada portal layanan online situs Arsip Universitas Indonesia. Kemudian Arsiparis akan menerima pemberitahuan melalui email terhadap permintaan yang masuk. Selanjutnya Arsiparis melakukan pengecekan koleksi arsip sesuai dengan permintaan pengguna. Analisis terhadap SKKAD (Skema Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis) dilakukan pada tahap ini, apabila koleksi tidak tersedia dan/atau hak akses terbatas maka akan diinformasikan penolakan layanan permintaan oleh Arsiparis. Apabila materi arsip tersedia dan hak akses terbuka, maka layanan akan dilanjutkan pada pengiriman materi arsip kepada pengguna. Pengiriman dilakukan secara elektronik (bentuk digital). Apabila terdapat arsip yang keluar dari ruang simpan secara fisik maka terdapat proses catatan tambahan, yaitu kanban task tidak akan diberi tanda selesai (completed) selama arsip belum kembali ke ruang simpan.

Penterjemahan alur kerja menjadi keranjang tugas pada kanban dapat dilihat pada Gambar 4. Penjabaran alur kerja menjadi keranjang proses. Setiap proses yang terdapat pada flow chart layanan arsip dibuat menjadi keranjang proses (*bucket*) pada *kanban board*.



Gambar 4. Penjabaran alur kerja menjadi keranjang proses (bucket)

Fleksibilitas Kanban

Pengamatan selama penerapan kanban sistem di proses layanan arsip Universitas Indonesia sependapat dengan beberapa penelitian sebelumnya, bahwa kanban fleksibel (Wakode et al., 2015) untuk diterapkan pada berbagai proses bisnis sehingga tidak hanya pada layanan arsip universitas (khususnya permintaan informasi arsip). Tercatat di Arsip UI pendekatan ini digunakan pula pada proses layanan lainnya. Proses bisnis lain yang menggunakan kanban sistem di arsip universitas antara lain permintaan sarana simpan oleh unit kerja, layanan konsultasi & pembinaan, dan *helpdesk* Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Universitas Indonesia (Andieni).

Arsitektur sistem layanan menggambarkan proses sejak pengguna melakukan input pada form layanan *online*, automasi sistem sejak notifikasi hingga membuat pekerjaan (*task*) layanan pada *planner*. Tahap yang menjadi proses selanjutnya adalah pada internal proses kantor arsip yaitu arsiparis melakukan pengecekan koleksi arsip dan tindaklanjutnya dilakukan pada *planner*. Sehingga koordinator atau pimpinan arsip universitas dapat memantau layanan dengan tampilan yang jelas.

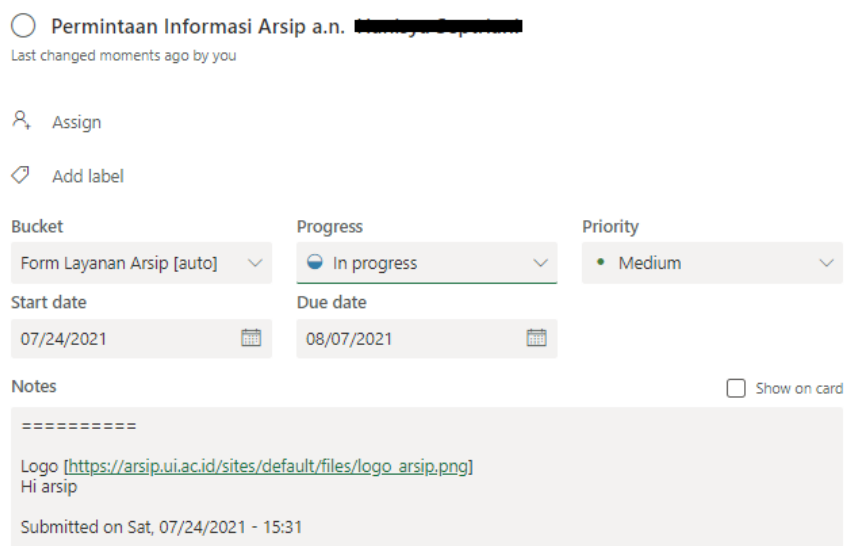
Penerapan kanban yang dilakukan pada penelitian ini tidak membangun sebuah sistem informasi tersendiri namun memanfaatkan infrastruktur yang telah tersedia di layanan *cloud* Universitas Indonesia. Pemanfaatan tersebut antara lain dengan membuat formulir layanan

To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

online pada laman situs <https://arsip.ui.ac.id> dan kemudian setiap permintaan akan dikelola pada layanan berbasis awan office365.ui.ac.id (aplikasi *planner*). Penggunaan aplikasi *planner* (Croitoru, 2018) office365 (Mercurio, 2018); (Árias, 2018) dilakukan terhadap setiap permintaan layanan yang diterima. Permintaan layanan yang masuk terlihat secara kasat mata pada tampilan aplikasi *planner*. Hal ini memudahkan arsiparis untuk melihat layanan yang sudah ditindaklanjuti dan yang masih dalam proses. Keterlambatan terhadap sebuah permintaan layanan juga dapat dilihat dengan mudah. Pembagian tugas antar arsiparis di dalam sebuah tim dapat dilakukan pada aplikasi *planner*. Penentuan tingkat prioritas, daftar cek list, dan juga pemberian komentar pada setiap permintaan layanan dapat dilakukan oleh arsiparis.



Gambar 5. Tampilan planner layanan arsip UI

Evaluasi dan adaptasi

Berdasarkan pengamatan didapatkan bahwa terdapat penterjemahan proses bisnis pada keranjang (*task*) yang masih belum efektif sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 4. Penjabaran alur kerja menjadi keranjang proses. Rekomendasi terhadap proses tersebut adalah dijadikan satu antara proses pengecekan keamanan dan hak akses dengan penolakan layanan permintaan. Rekomendasi tersebut berdasarkan observasi, bahwa proses tersebut dilakukan beriringan setelah analisis keamanan dan hak akses.

Pada penerapan kanban sistem diperlukan penentuan kapasitas proses berjalan (*work in progress*). Penentuan kapasitas proses berjalan diperlukan karena setiap tim memiliki batas kemampuan tertentu dalam menyelesaikan pekerjaan. Batas *WIP* (*work in progress*) tersebut tidak ditemukan dalam pelaksanaan kanban pada layanan arsip UI. *WIP* sangat bermanfaat untuk pengelolaan pekerjaan terutama pada periode saat jumlah layanan meningkat.

Penggunaan kanban sistem ini sangat memudahkan untuk mengawasi permintaan layanan. Kemudahan tersebut dapat diamati dengan cepat karena tampilan kanban dapat memunculkan layanan yang masih belum terselesaikan dan layanan yang telah melebihi batas waktu (14 hari kerja) sesuai prosedur layanan arsip. Hal serupa juga dinyatakan pada penelitian sebelumnya tentang penerapan Kanban mengurangi komunikasi email dan pengawasan batas tanggal tindak lanjut (McLean & Canham, 2018).

To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

Meski telah menerapkan kanban dengan aplikasi *planner* pada *office365*. Arsip UI masih perlu membangun kepedulian dan pembiasaan budaya kerja berbasis elektronik pada layanan arsip universitas. Hal tersebut terus dilakukan oleh para koordinator yaitu setiap pekan secara rutin mengawasi pekerjaan pada *planner* untuk dikonfirmasi kendala yang dihadapi terhadap permintaan layanan. Diketahui terjadi beberapa keterlambatan dan hal tersebut menjadi catatan baik dalam penerapan kanban, karena keterlambatan menjadi diketahui oleh koordinator layanan.

Kanban sistem masih dapat dianalisis lebih dalam (Getts & Hackemack, 2021). Analisis menggunakan *cumulative flow diagram* (CFD) dan *cycle time* untuk melihat bagaimana setiap layanan berjalan dan berapa lama setiap permintaan layanan diselesaikan. Analisis tersebut sangat bermanfaat untuk mengukur kinerja tim layanan arsip universitas.

Studi berikutnya dapat menggali lebih dalam tentang (1) bagaimana kanban dapat dimanfaatkan untuk melihat kinerja organisasi; (2) bagaimana penerapannya pada proses bisnis lainnya dalam penyelenggaraan arsip universitas, dan; (3) bagaimana penerimaan atau adaptasi arsiparis terhadap penerapan manajemen kerja berbasis elektronik terutama dengan pendekatan kanban.

Simpulan

Peneliti menyimpulkan beberapa hal yaitu peningkatan kualitas layanan arsip universitas dapat dioptimalkan dengan manajemen menggunakan pendekatan kanban, selaras dengan penelitian (Mojarro-Magaña et al., 2018). Untuk manajemen pekerjaan menggunakan kanban tidak perlu membangun sebuah sistem informasi tersendiri, dapat memanfaatkan layanan berbasis awan yang tidak berbayar (McLean & Canham, 2018). Pemahaman terhadap proses layanan di lembaga kearsipan mutlak dimiliki dalam pendekatan manajemen berbasis kanban. Fleksibilitas kanban dapat diterapkan pada berbagai proses layanan arsip universitas, tidak hanya permintaan informasi arsip.

Referensi

- Árias, S. N. (2018). *Office 365 Essentials : Get up and Running with the Fundamentals of Office 365*. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.laureate.net.au/lib/think/reader.action?docID=5400409>
- Coghlan, D., & Brannick, T. (2005). *Doing Action Research in Your Own Organization*. SAGE Publications Ltd.
- Croitoru, H. (2018). Agile Office 365. In *Agile Office 365*. <https://doi.org/10.1007/978-1-4842-4081-6>
- Fournie, J. (2020). Managing Electronic Resources Without Buying into the Library Vendor Singularity. *Code4Lib Journal*, 47.
- Getts, M., & Hackemack, B. (2021). *Intro to Kanban-Based Agile for Agile/Lean Program Offices*.
- Huang, C. C., & Kusiak, A. (1996). Overview of kanban systems. *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, 9(3), 169–189. <https://doi.org/10.1080/095119296131643>
- Klipp, P. (2014). Getting started with Kanban. *Amazon Digital Services*.
- Lage Junior, M., & Godinho Filho, M. (2010). Variations of the kanban system: Literature review and classification. *International Journal of Production Economics*, 125(1), 13–21. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2010.01.009>
- McLean, J., & Canham, R. (2018). Managing the Electronic Resources Lifecycle with Kanban.

To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

- Open Information Science*, 2(1), 34–43. <https://doi.org/10.1515/opis-2018-0003>
- Mercurio, R. (2018). Beginning Office 365 Collaboration Apps. In *Beginning Office 365 Collaboration Apps*. <https://doi.org/10.1007/978-1-4842-3849-3>
- Mojarro-Magaña, M., Olguín-Tiznado, J. E., García-Alcaraz, J. L., Camargo-Wilson, C., López-Barreras, J. A., & Pérez-López, R. J. (2018). Impact of the planning from the kanban system on the company's operating benefits. *Sustainability (Switzerland)*, 10(7), 1–25. <https://doi.org/10.3390/su10072506>
- Ostergaard, K. (2016). Applying Kanban principles to electronic resource acquisitions with Trello. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 28(1), 48–52. <https://doi.org/10.1080/1941126X.2016.1130464>
- Prom, C. J., & Swain, E. D. (Eds.). (2008). *College and University Archives: Readings in Theory and Practice*. Society of American Archivists.
- Setiawan, M. V. (2017). Akses dan Layanan Arsip Statis di Lembaga Kearsipan Universitas Gadjah Mada. *LIBRARIA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 47–62.
- Tarigan, E. A., & Christiani, L. (2019). Pemanfaatan Jaringan Informasi Kearsipan Statis Dalam Mendukung Akses Dan Layanan Arsip Statis Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(2), 21–30.
- Wakode, R. B., Raut, L. P., & Talmale, P. (2015). Overview on kanban methodology and its implementation. *IJSRD-International Journal for Scientific Research & Development*, 3(02), 613–2321.

To cite this document:

Nurfiantara, W., & Mirmani, A. (2022). Service Excellence in University Archive of Universitas Indonesia, a Kanban Approach. *Record and Library Journal*, 8(1). 98-107

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License