



PROSIDING NATIONAL CONFERENCE On ASBIS 2017

APPLIED Science, Business and Information System

Tema :
*“Peningkatan Daya Saing Bangsa
Melalui Pengembangan Riset”*

Banjarmasin, 8 November 2017

Asbis.poliban.ac.id
asbis@poliban.ac.id



CS Dipindai dengan CamScanner



***NATIONAL CONFERENCE
APPLIED SCIENCE, BUSINESS AND
INFORMATION SYSTEM (ASBIS) 2017***

**Rabu, 8 November 2017, Hotel Rattan Inn
Politeknik Negeri Banjarmasin, Kalimantan Selatan**

PROSIDING

Tema :

**"Peningkatan Daya Saing Bangsa Melalui
Pengembangan Riset"**



**Diterbitkan Oleh:
Politeknik Negeri Banjarmasin
2017**

Prosiding Seminar Nasional
Applied Science, Business and Information System (ASBIS) 2017

ISSN Cetak : 2541-6014

ISSN Online : 2541-6022

Diselenggarakan dan dipublikasikan Oleh:
Politeknik Negeri Banjarmasin
Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin
Telp. 0511-3305052
Faks. 0511-3305052
Email poliban@poliban.ac.id
asbis@poliban.ac.id
Website <http://www.poliban.ac.id>
<http://asbis.poliban.ac.id>

Hak cipta © 2017 ada pada penulis

Artikel pada prosiding ini dapat digunakan, dimodifikasi, dan disebarluaskan secara bebas untuk tujuan bukan komersil (non-profit), dengan syarat tidak menghapus atau mengubah atribut penulis. Tidak dibolehkan melakukan penulisan ulang kecuali mendapatkan izin terlebih dahulu dari penulis.

Prosiding Seminar Nasional ASBIS 2017
Politeknik Negeri Banjarmasin



PROSIDING NATIONAL CONFERENCE On ASBIS 2017

Applied Science, Business and Information System

KETUA DEWAN REDAKSI
Adi Pratomo, S.T., M.Kom.

WAKIL KETUA DEWAN REDAKSI
Rudy Haryanto, S.Sos., M.M.

ANGGOTA DEWAN REDAKSI
Lusiana Handayani, S.E., CFP
Muhammad Yassir Fahmi, S.PdI., M.SI
Julkawait, SE.,MM
Effan Najwaini, S.T., M.Cs.

REDAKSI PELAKSANA
M.Teguh Nuryadin, SE., MM.
Novi Shintia, SE., MM
M. Wahyu Wardhana, SE.,MM

MITRA BESTARI
Dr. Widiartanto, M.AB (Universitas Diponegoro Semarang)
Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. (Universitas Diponegoro Semarang)
Dr. Agus Pebrianto, S.E., M.SI (Politeknik Negeri Banjarmasin)

SEKRETARIAT
Rizky Apriana, SE., MM
Anna Noviyana, S.E.
Yulishianty Aswari, S.E.
Tajuddin Noor, S.Kom
Eko Sabar Prihatin, S.Kom
Rahma Indera, S.Kom

Alamat Pengelola:
Politeknik Negeri Banjarmasin
Jl. Brigjen H. Hasan Basri Kayu Tangi Banjarmasin Telp. (0511)3305052, Fax.
(0511)3308244
Situs Web: <http://asbis.poliban.ac.id>
contact : asbis@poliban.ac.id

ISSN Cetak : 2541-6014
ISSN Online : 2541-6022
Hak Penerbitan Politeknik Negeri Banjarmasin

iii



PROSIDING NATIONAL CONFERENCE On ASBIS 2017 Applied Science, Business and Information System

PANITIA FORUM ILMIAH TATA NIAGA
"NATIONAL CONFERENCE ON APPLIED SCIENCES, BUSINESS AND INFORMATION SYSTEM"
POLITEKNIK NEGERI BANJARMASIN
TAHUN 2017

Penanggung Jawab	: Akhmad Marzuki
Ketua	: Adi Pratomo
Wakil Ketua	: Rudy Haryanto
Sekretaris	: Novi Shintia
Bendahara	: Rooliana
Kesekretariatan	: Anna Noviyana Saufi Ansori
Sie Acara/Sidang	: Gati Anjaswari Agus Pebrianto Julkawait Evidoyanti
Sie Prosiding /Makalah	: M. Teguh Nuryadin
Sie Web, Publikasi dan Dokumentasi	: Efan Najwaini Lusiana Handayani
Sie Humas & Sponsorship	: Tajudin Noor
Sie Umum dan perlengkapan	: Rahma Indra
Sie Transportasi dan Akomodasi	: Rizky Apriana Yulishianty Aswari Fajar Tri Suryanto M. Wahyu Wardhana Eko Sabar Prihatin Muhammad Yassir Fahmi

ISSN Cetak : 2541-6014
ISSN Online : 2541-6022
Hak Penerbitan Politeknik Negeri Banjarmasin

Prosiding Seminar Nasional ASBIS 2017
Politeknik Negeri Banjarmasin

KATA PENGANTAR

Seminar Nasional *Applied Science, Business and Information System (ASBIS)* 2017 merupakan seminar nasional yang diselenggarakan oleh Rumpun Tata Niaga Politeknik Negeri Banjarmasin yang mengusung tema '**Peningkatan Daya Saing Bangsa Melalui Pengembangan Riset**'. Menghadirkan pemakalah secara oral dan juga partisipan dari berbagai perguruan tinggi, dunia usaha dan industri di Indonesia.

Topik-topik yang diseminarkan antara lain Administrasi Bisnis, Akuntansi, Akuntansi Syariah, Manajemen, Manajemen Syariah, Perbankan, Perbankan Syariah, Manajemen Informatika, Sistem Informasi, Pemasaran, Komunikasi, Kewirausahaan, Pariwisata, dan bidang ilmu lainnya yang termasuk dalam rumpun Ilmu Terapan, Bisnis dan Sistem Informasi. Seminar ini terbuka bagi mahasiswa, peneliti, akademisi dan praktisi bisnis.

Makalah yang diterbitkan pada prosiding ini telah melalui proses review oleh mitra bestari. Kami menyadari masih terdapat beberapa kekurangan dan kekeliruan dalam penyusunan prosiding ini. Kritik dan saran sangat kami harapkan untuk perbaikan penerbitan selanjutnya. Segenap panitia mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu pelaksanaan seminar dan penyuntingan prosiding ini. Semoga makalah-makalah yang termuat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan keilmuan terapan bidang tata niaga di Indonesia.

Banjarmasin, November 2017

Redaksi

ISSN Cetak : 2541-6014
ISSN Online : 2541-6022
Hak Penerbitan Politeknik Negeri Banjarmasin

DAFTAR ISI (CONTENTS)

HALAMAN JUDUL.....	Halaman
DEWAN REDAKSI.....	
KEPANITIAAN.....	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	

MENINGKATKAN DAYA SAING BANGSA MELALUI PENGEMBANGAN RISET
Sudharto P. Hadi.....

PENGARUH PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA
WEBSITE P3M POLITEKNIK NEGERI BANJARMASIN
Adi Pratomo.....

ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MEDIA INTERAKTIF PEMBELAJARAN
TATA SURYA PADA SISWA SEKOLAH DASAR
Agus Irawan, Heldiansyah, Ary Mutla Ade Ningsih, Maria Ulfah.....

PENERAPAN EKONOMI ISLAM SEBAGAI SOLUSI MENGATASI KESENJANGAN
SOSIAL
Akmalia Qurrota A'yun, Lisa Karmila

PENGUNAAN METODE RBBR DALAM MENGANALISIS TINGKAT KESEHATAN
BANK
*Ali Sadikin, Fahmi Roy Dalimunthe, Dian Masita Dewi,
Dahnar, Akhmad Suprianto*

PENGARUH PENAGIHAN AKTIF TERHADAP REALISASI PENERIMAAN TUNGGAKAN
PAJAK PADA KPP PRATAMA BANJARBARU TAHUN 2014 - 2016
Ariani, Sustinah Limarjani, Yohana Yusufika Sari.....

ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SECARA ELEKTRONIK
DI KABUPATEN MURUNG RAYA
Ary Sapto Anggoro, Hairudinor, Netty Herawati.....

ANALISIS RESIKO TERHADAP KEBERLANJUTAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI
DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA (UPNVJ)
Bambang Triwahyono, Yuni Widiastwi

PERANAN AKUNTANSI DAN PROFESI AKUNTAN DALAM EKSTERNALISASI BIAYA
LINGKUNGAN (ENVIRONMENT COSTING)
Chairina, Diah Fitriaty.....

SISTEM PAKAR MENDETEKSI GANGGUAN RAHIM IBU HAMIL TERHADAP
KESEHATAN DAN KESELAMATAN JANIN
Eryl Krisnanik, Kraugusteellana, Yuni Widiastwi.....

ZAKAT, 'WASILAH' UNTUK MENINGKATKAN TARAF HIDUP UMAT DAN
PEMBANGUNAN NASIONAL
H. Ridwan, Muhammad Fadlullah.....

ISSN Cetak : 2541-6014
ISSN Online : 2541-6022
Hak Penerbitan Politeknik Negeri Banjarmasin

ISSN Ceta
ISSN Onli
Hak Pene

ANALISIS TEKNIKAL MENGGUNAKAN INDIKATOR MACD UNTUK MEMBELI
DAN MENJUAL DALAM PERDAGANGAN SAHAM
(Studi pada Perusahaan Sub Sektor Perbankan di BEI)
Noor Elma Monika, Melna Wulansari Yusniar, Roy Fahmi Dalimunthe.....

PATCHING THE LIMITATIONS OF ACCURATE ACCOUNTING 5.0
in RECORDING SALES ADVANCE TRANSACTIONS
Noor Romy Rahwani.....

MENGAIL POTENSI PAJAK : MODEL BISNIS E COMMERCE DAN ASPEK PERPAJAKANNYA
Noor Safrina, Akhmad Soehartono, Aura Asrina Savitri.....

MENGUKUR KINERJA LAPORAN KEUANGAN GUNA MENGETAHUI
PERBANDINGAN NERACA KEUANGAN PADA KOPERASI "DIAN" KERTAK HANYAR
Novi Shintia, Tiko Puspita Ambar Sari

PENILAIAN KINERJA KEUANGAN DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS TREND
PADA CV SURYA PENDINGIN
Novia Fitri Utami, Novi Shintia.....

PROTOTYPE PROGRAM APLIKASI PERSEDIAAN DENGAN METODE PERPETUAL
RATA-RATA
Nurul Mukhlisah and Nailiya Nikmah.....

PENGARUH NON PERFORMING LOAN, CAPITAL ADEQUACY RATIO, LOAN TO
DEPOSIT RATIO, NET PROFIT MARGIN, DAN BOPO TERHADAP PERTUMBUHAN
LABA PERUSAHAAN PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA
PERIODE 2011-2015
Nurul Rafiqah, Novita Weningtyas Respati, Lili Safrida

ANALISIS SWOT PERKEMBANGAN FINANSIAL TEKNOLOGI DI INDONESIA
Phaureula Artha Wulandari

Riset Marketing: Pendekatan Grounded Theory
Prof. Dr. Haris Maupa, SE., M.Si

SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BANJARMASIN BERBASIS WEB
Rahma Indera, Eko Sabar Prihatin

TINGKAT KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI MASYARAKAT BANJARMASIN TERHADAP
PRODUK HIJAU BERDASARKAN SEGMENTASI DEMOGRAFIS

*The Level of Trust and Intention in Banjarmasin's Public Purchasing Towards Green
Products Based on Demographic Segmentation*
Rizka Zulfikar, S.Tp, MM, Prihatini Ade Mayvita, SE, MM.....

POTENSI BUDIDAYA KURMA DI INDONESIA DITINJAU DARI PERSPEKTIF
EKONOMIS DAN EKOLOGIS
Rizky Amalia Rahmadani, Siti Bulkis, dan Mochammad Arif Budiman.....

STRATEGI KOMUNIKASI GUNA MENINGKATKAN TERTIB PEMBAYARAN IURAN
OLEH PESERTA MANDIRI BPJS KESEHATAN CABANG BANJARMASIN
Rudy Haryanto, Pebe Banga Padang.....

ISSN Cetak : 2541-6014
ISSN Online : 2541-6022
Hak Penerbitan Politeknik Negeri Banjarmasin

Prosiding Seminar Nasional ASBIS 2017
Politeknik Negeri Banjarmasin

PROSPEK PENGEMBANGAN PARIWISATA DI KAWASAN WISATA BUKIT LAWANG
KABUPATEN LANGKAT

Prospects of tourism development at the tourist region in Bukit Lawang, Langkat district
Harris Pinagaran Nasution 144 - 156

ANALISIS TINGKAT AKURASI PENETAPAN NILAI JUAL OBJEK PAJAK (NJOP)
TANAH DENGAN ASSESSMENT SALES RATIO PADA 5 (LIMA) KECAMATAN DI
WILAYAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2016

Heny Musvita Sari, Sustinah Limarjani, Norlena 157 - 169

PENGARUH INTENSITAS MODAL, KOMPENSASI EKSEKUTIF DAN KUALITAS
AUDIT TERHADAP TINDAKAN PENGHINDARAN PAJAK PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA

Hj. Fatimah, H. Kasyful Anwar, M. Nordiansyah, Sahat Palentino Tambun..... 170 - 192

STUDI ATAS KINERJA KEUANGAN PADA BANK SYARIAH PEMERINTAH DAN
BANK SYARIAH SWASTA

Ihda Qarina Hasan, Muhammad Yassir Fahmi, Gati Anjaswari..... 193 - 209

IMPLEMENTASI QUADRUPLE HELIX DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI
POLITEKNIK (STUDI KASUS: EVALUASI KURIKULUM ADMINISTRASI BISNIS)

Iis Mariam, Endah Wartiningsih, Nining Latianingsih, Eva Zulva Nailufar 210 - 217

PENGUATAN EKSTENSIF KELEMBAGAAN BADAN AMIL ZAKAT DI INDONESIA
DALAM UPAYA PENGENTASAN KEMISKINAN

Ivana Pratiwi, Muhammad Ilyas, Mairijani..... 218 - 230

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN
PENGGUNA, DAN KEMANFAATAN (Net Benefits), TERHADAP PENGGUNAAN
WEBSITE PT. POS INDONESIA (Persero) DI REGIONAL IX BANJARBARU

Kenti Yuliana, Akhmad Syarwani 231 - 244

SISTEM PENYIMPANAN ARSIP YANG EFEKTIF DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM
WILAYAH UNTUK MEMPERMUDAH PENEMUAN KEMBALI ARSIP
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANJARMASIN

Linda Permasari, Riswan Yunida, Rizki Nur Audina 245 - 253

STRATEGI PERSONAL SELLING UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENEMPATAN
MESIN EDC PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.UNIT CNM
BANJARMASIN

Mey Risa, Eko Sabar Prihatin, Fitrihanur..... 254 - 268

PENGARUH GROUP REFERENCES TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA
DALAM MEMILIH PERGURUAN TINGGI
(Studi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin)

Muhammad Teguh Nuryadin, Riswan Yunida..... 269 - 278

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT
DAN BANTEN Tbk CABANG BANJARMASIN

Muhammad Wahyu Wardhana, Julkawait, Muhammad Syifa Ramadhani..... 279 - 286

MODEL PENGOLAHAN SAMPAH TERPADUDALAM UPAYA MENUJU KAMPUNG
SEHAT DAN HIJAU

Nining Latianingsih, Sri Danaryani, Iis Mariam, Dewi Winarni Susyanti..... 287 - 298

ISSN Cetak : 2541-6014
ISSN Online : 2541-6022
Hak Penerbitan Politeknik Negeri Banjarmasin

Prosiding Seminar Nasional ASBIS 2017
Politeknik Negeri Banjarmasin

ANALISIS PENGARUH DISPLAY DAN HEDONIC SHOPPING MOTIVATION TERHADAP PEMBELIAN PAKAIAN JADI SECARA IMPULSIF DI BANJARMASIN <i>Rusniati, Gusti Rina Fariany</i>	446 - 458
UJI COBA METODE MAMDANI UNTUK DETEKSI PENYAKIT DIABETES DI RSUD Dr. H. SOEMARNO SOSROATMOJO KUALA KAPUAS <i>Slamet Riyadhi, Heru Kartika Candra</i>	459 - 473
PEMETAAN STRUKTUR PASAR DAN JALUR DISTRIBUSI KOMODITAS IKAN SEBAGAI PENYUMBANG INFLASI PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG <i>Suhaidar, Indra Ambalika</i>	474 - 487
PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGIRIMAN BARANG BERBASIS WEB (STUDI KASUS EKSPEDISI HAJI ZARKASI BANJARMASIN) <i>Tajudin Noor, Said Muhamad</i>	488 - 497
PENGARUH KEPEMILIKAN MANAJERIAL, UKURAN PERUSAHAAN, LEVERAGE DAN PROFITABILITAS TERHADAP TINGKAT KONSERVATISME AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN MANUFaktur YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2013-2015 <i>Verawaty, Syaiful Hifni, Chairina</i>	498 - 514
PENGEMBANGAN DESA PANDANSARI MENUJU DESA INOVASI WISATA MELALUI LOCAL COMMUNITY BASED ECOTOURISM <i>Widiartanto</i>	515 - 536
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN MODEL RESPONSIVE WEBSITE OBJEK WISATA PROVINSI SULAWESI UTARA <i>Yonatan Parassa, Max U. Pesik, Ronny Mantala</i>	537 - 544
PERANCANGAN MODEL KONSEPTUAL BASIS DATA E-ANJAL TERINTEGRASI UNTUK KOMUNITAS ANAK JALANAN <i>Yuni Widiastiwati, Ati Zaidiah</i>	545 - 552
MODEL PENYULINGAN AIR BERSIH DI DESA RANGGA SURYA KECAMATAN BELAWAN KABUPATEN BARITO KUALA <i>Agus Pebrianto, Ahmad Rizani, Rudy Haryanto, Adi Pratomo</i>	553 - 564

ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SECARA ELEKTRONIK DI KABUPATEN MURUNG RAYA

Ary Sapto Anggoro¹, Hairudinor², Netty Herawati³

Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan, Fisip Unlam Banjarmasin¹

Dosen Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin²

Dosen Magister Ilmu Pemerintahan, Fisip Unlam Banjarmasin³

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123

Telp./Fax (0511) 3304595, 3304968^{1,2,3}

ABSTRAK

Sebagai penyelenggara *e-Procurement* atau biasa disebut pengadaan secara elektronik maka LPSE Kabupaten Murung Raya harus memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan pengadaan secara elektronik, sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pengadaan secara elektronik di Kabupaten Murung Raya dan untuk mengetahui aspek-aspek yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan pengadaan secara elektronik di Kabupaten Murung Raya. Fokus penelitian ini adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya Bagian Administrasi Pembangunan yang menjadi ketua pelaksana layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) dan penyedia barang dan jasa di Kabupaten Murung Raya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif yang bersifat eksploratif. Subyek dalam penelitian ini terdiri dari 2 (Dua) bagian informan utama.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengadaan secara elektronik di Kabupaten Murung Raya dapat dikategorikan belum optimal. Walau terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dinilai sudah optimal. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan yang belum optimal perlu adanya perbaikan dan pengoptimalan diberbagai dimensi pelayanan agar kualitas pelayanan tersebut semakin meningkat.

Kata Kunci : *Pelayanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik, kualitas pelayanan.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis *e-government* adalah *Elektronik Procurement (e-Procurement)* yang mengkhususkan perdagangan pada pengadaan barang/jasa. *E-Procurement* yakni proses pengadaan barang atau jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis situs atau internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi dan informasi yang diselenggarakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Penyelenggaraan *e-Procurement* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dikatakan telah berhasil apabila sudah memenuhi dimensi-dimensi keberhasilan antara lain indikator kualitas pelayanan publik dan kepuasan pengguna jasa serta tujuan utama dari dilaksanakannya *e-Procurement* itu sendiri. Dimensi kualitas pelayanan publik yang sesuai untuk menilai keberhasilan pelaksanaan *e-Procurement* yakni *tangible, assurance, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, efektiveness* dan *responsiviness*.

Pengadaan barang dan jasa tanpa e-procurement telah mengakibatkan penyalahgunaan anggaran Negara mencapai 10-50 persen. Angka ini sebenarnya bisa ditekan melalui penggunaan teknologi informasi terutama *e-procurement*. Penggunaan *e-procurement* menjadi tantangan karena praktik KKN yang mengakar kuat dalam praktik pengadaan barang dan jasa. Hal ini dipertegas oleh (Fathul Wahid, 2009) yang menjelaskan bahwa pengembangan LPSE pada tahap awal baru diselenggarakan di beberapa tempat saja. Misi akhir dari penerapan *e-procurement* ini adalah bagaimana proses pengadaan barang dan jasa di pemerintahan dan bagaimana caranya memanfaatkan teknologi informasi agar tidak banyak membuang waktu dan biaya (Indrajit dkk, 2002)

E-procurement dapat menjadi instrument untuk mengurangi tindakan KKN karena melalui *e-procurement* lelang menjadi terbuka sehingga akan muncul tawaran-tawaran yang lebih rasional. Bahkan mereka juga yang tidak berada dalam jaringan pun bisa terlibat. Meskipun menurut Fathur Wahid tidak terhindari adanya “permainan-permainan” pula dalam praktik *e-procurement*. Penggunaan *e-procurement* secara rasional dapat menghemat anggaran 20-40 %. Selain itu *e-procurement* dapat menghemat 50 % anggaran untuk kontrak kecil dan 23 % untuk kontrak besar (Republika, 21 Juni 2009).

Selain itu ada sisi negative yang biasa ditimbulkan dalam pengadaan barang dan jasa yang sering terjadi tanpa *e-procurement* atau menggunakan system manual antara lain : pertama, tender arisan dan adanya *kickback* pada proses tender; kedua, suap untuk memenangkan tender; ketiga, proses tender tidak transparan; keempat, suplaier bermain mematok harga tertinggi (*mark up*); kelima, memenangkan perusahaan saudara, kerabat atau orang-orang partai tertentu; keenam, pencantuman spesifikasi teknik hanya dapat dipasok oleh satu pelaku usaha tertentu; ketujuh, adanya almamater sentris; kedelapan, pengusaha yang tidak memiliki administrasi lengkap dapat ikut tender bahkan menang; kesembilan, tender tidak diumumkan; kesepuluh, tidak membuka akses bagi peserta dari daerah (Suchahyo dkk, 2009).

Kabupaten Murung Raya sebagai salah satu daerah otonomi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia dan baru dimekarkan berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2002 sedangkan untuk layanan pengadaan secara elektronik baru di launching pada awal tahun 2013, ini berarti pemerintah Kabupaten Murung Raya berkomitmen penuh terhadap peraturan kepala LKPP Nomor 03 tahun 2010 tentang pembentukan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

Sebagai penyelenggara *e-Procurement* atau biasa disebut pengadaan secara elektronik maka LPSE Kabupaten Murung Raya harus memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan pengadaan secara elektronik, sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang pengadaan barang dan jasa pemerintah. Maka LPSE dituntut lebih keras lagi berusaha meningkatkan kinerjanya secara professional dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan *e-Procurement* sehingga tercipta kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut.

Permasalahan dalam pelaksanaan e-procurement pada pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Murung Raya yaitu :

1. Sumber Daya Manusia dalam organisasi layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) Kabupaten Murung Raya masih kurang kapasitas dan kemampuannya dalam pengelolaan system teknik informatika.
2. Lambatnya pemberian respon atau jawaban terhadap pertanyaan dalam layanan Tanya jawab.
3. Perangkat (server) yang digunakan untuk koneksi lambat dimana sering terjadi gangguan yang menyebabkan beberapa layanan sulit diakses oleh pengguna layanan
4. Tidak ada sosialisasi langsung kepada penyedia barang/jasa

Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian tesis ini adalah menganalisis dan mendiskripsikan pelayanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik di Kabupaten Murung Raya

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Sejalan dengan Rancangan Undang-undang pelayanan publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service, development service dan protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*). Berdasarkan jenisnya pelayanan yang diberikan dapat di bagi menjadi 2, yakni Pelayanan Prima dan Pelayanan Standar.

Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik menurut Dwiyanto bahwa “Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat “(Dwiyanto, 2005:141). Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui system atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik menurut beberapa uraian di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan Negara didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Implementasi kebijakan langkah pertama dilakukan adalah merumuskan terlebih dahulu program-program yang dimaksudkan, dimana hal ini sejalan dengan yang di ungkapkan oleh Mazmanian dan Sabatier yang dikutip oleh Joko Widodo dalam bukunya yang berjudul *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah* yaitu:

“Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian” (Dalam Widodo, 2001:192)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (1996 : 21) yaitu antara lain : 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, dan 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

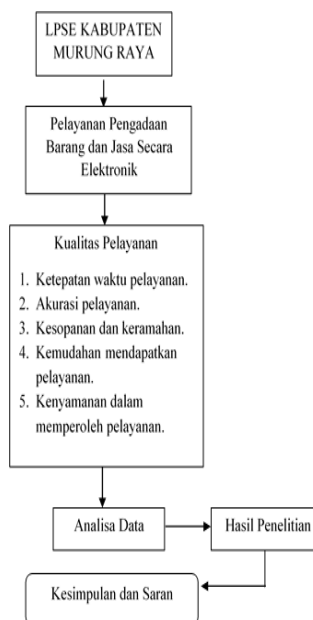
Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (dalam Arbain, dkk, 2011:17) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, 2) *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi, 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap

upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat, 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko, 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan, 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan

Karangka Penelitian



METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia (Catherine Marshal, 1995). Menurut Meleong, mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2010: 9).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor layanan pengadaan secara elektronik Pemerintah Kabupaten Murung Raya Kota Puruk Cahu Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini sumber data utama yang digunakan adalah data primer, yakni berupa kata-kata lisan baik yang bersumber dari wawancara mendalam dengan informan penelitian. Selain itu ditambah dengan dukungan data sekunder, yakni berupa data dari dokumenter. Menurut Bogdan dan Tylor (1975) bahwa sumber data dalam pendekatan kualitatif dapat berupa bukti-bukti bagi kasus yang berasal dari dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi pameran dan perangkat fisik.

Sampel dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel berdasarkan teori atau berdasarkan konstruk operasional (*theorybased/operational construct sampling*). Sampel dipilih dengan kriteria tertentu, berdasarkan teori atau konstruk operasional sesuai studi-studi sebelumnya atau sesuai dengan tujuan penelitian. Hal ini dilakukan agar sample sungguh-sungguh mewakili bersifat representative terhadap fenomena yang dipelajari.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah dengan melalui tiga tahapan yaitu Reduksi data, Penyajian data dan Menarik kesimpulan. Sedangkan untuk menjaga kredibilitas data dilakukan dengan tiga cara yaitu Perpanjangan pengamatan, Meningkatkan ketekunan dan Trianggulasi.

HASIL PENELITIAN

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di Kabupaten Murung Raya yang diberikan oleh LPSE, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Tjiptono (1996:21) ada 6 (enam) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

Sebagai pihak yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan terkait pengadaan barang/jasa secara elektronik, LPSE diharapkan dapat memenuhi ketepatan waktu pelayanan yang meliputi lamanya waktu tunggu dan waktu proses pelayanan sesuai jenis layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Dan berdasarkan hasil penelitian, dinilai dari kecepatan proses pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam pengajuan permohonan layanan dan kepuasan dari pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan maka dapat dikategorikan bahwa ketepatan waktu pelayanan oleh pihak LPSE sudah cukup baik. Hanya saja yang

menjadi kendala dalam ketepatan waktu pelayanan yang diberikan yaitu gangguan pada jaringan perangkat (*server*), seperti koneksi sambungan internet yang lambat sehingga menyebabkan beberapa layanan sulit diakses dengan cepat. Namun hal ini sudah diatasi dengan baik oleh pihak LPSE dengan tetap memproses permohonan sesuai jenis layanan dan hasilnya nanti diinformasikan kepada pengguna jasa melalui telpon, sms maupun email.

Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.

Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan publik, maka pelayanan yang diberikan harus bebas dari kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalkan kesalahan dalam mendaftar *online*, bermasalah dalam *upload* data ke sistem. Hal ini sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen (pelanggan) yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan hendaknya dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun. Demikian harapan dari sebagian besar masyarakat selaku pengguna jasa. Dan berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak LPSE sudah cukup memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari penanganan masalah dan pemberian layanan dengan sewajarnya telah dilakukan agar tidak terjadi *misunderstanding* di kemudian hari. Namun dalam pemberian pelayanan tersebut masih belum ada SOP yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Murung Raya sendiri yang merupakan turunan dari SOP layanan pengadaan barang/jasa dari LKPP. Hal ini menjadi penting agar pelayanan yang diberikan juga tidak *over service* sehingga tidak mengindahkan norma dan etika dalam pengadaan barang/jasa.

Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan bagian penting dan menjadi dambaan bagi setiap orang sebagai pengguna jasa pelayanan. Aparat sebagai petugas pemberi layanan harus memahami betul keinginan dari para pelanggan. Terkait dengan hal tersebut, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sudah dipahami dan diterapkan oleh petugas LPSE Kabupaten Murung Raya. Sebagaimana hasil penelitian yang didapat bahwa masyarakat pengguna pelayanan yang datang untuk mendapatkan pelayanan pada LPSE Kabupaten Murung Raya sudah merasa sangat senang dan puas ketika mereka datang untuk mendapatkan pelayanan mereka dilayani dengan sikap yang sopan dan ramah. Dari aspek ini dapat dikatakan bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

Salah satu penilaian lainnya yang menentukan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melihat kemudahan pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer. Dan berdasarkan hasil penelitian, pihak LPSE Kabupaten Murung Raya sudah memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kepada pengguna jasa, dimana ketika pelayanan yang diberikan secara *online* terkendala maka

pelayanan dapat diberikan secara langsung di Kantor LPSE. Hal ini tentunya menunjukkan kepedulian pihak LPSE dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna jasa. Ini merupakan salah satu indikator pelayanan yang penting yaitudengan memberikan respon dan kepedulian oleh aparat terhadap kemudahan pemenuhan kebutuhan akan pelayanan bagi masyarakat.

Kenyamanan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Fasilitas yang mendukung pelayanan dan memberi kenyamanan bagi para pelanggan/pengguna jasa pada suatu unit pelayanan umum sebagai salah satu penentu kualitas pelayanan diantaranya adalah lokasi, ruang pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, toilet dan lain-lain. Dan dari hasil penelitian pada LPSE Kabupaten Murung Raya dapat dilihat bahwa lingkungan pelayanan sudah teratur, tersedianya ruang sekretariat LPSE, ruang pelatihan, bidding room, tempat parkir yang nyaman. Selain kelengkapan sarana prasarana yang disediakan untuk memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, juga ditekankan kelengkapan administrasi sehingga akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan sehinggadiperoleh data yang benar.

Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Atribut pendukung pelayanan lainnya yang menentukan kualitas pelayanan publik yaitu seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Pada LPSE Kabupaten Murung Raya bahwa atribut pendukung pelayanan bahwa dapat digambarkan sudah baik, dimana pada setiap ruangan pelayanan LPSE seperti ruang sekretariat, ruang pelatihan, bidding room (ruang verifikator) sudah dilengkapi dengan pendingin udara (AC), juga ketersediaan LCD dan layar pada ruang pelatihan serta kerapian dan kebersihan sehingga selain untuk mendukung pelayanan juga merupakan aspek yang memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa di Kantor LPSE Kabupaten Murung Raya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan LPSE sudah cukup baik, yaitu dengan memberikan kemudahan dalam pengajuan permohonan pelayanan melalui percepatan waktu tunggu dan waktu proses pada setiap jenis pelayanan, serta tetap memberikan pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan walaupun terkendala pada gangguan jaringan perangkat (*Server*).
2. Akurasi pelayanan LPSE sudah cukup baik dimana masyarakat yang dilayani diarahkan sesuai dengan prosedur yang tepat sehingga pelayanan akan terasa tepat juga. Penanganan masalah dan pemberian layanan dengan sewajarnya juga telah dilakukan yaitu baik secara *online* maupun *offline* agar tidak terjadi *misunderstanding* di kemudian hari. Belum adanya SOP yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Murung Raya yang diturunkan dari SOP layanan pengadaan barang/jasa dari

LKPP menjadi penting untuk dibuat agar pelayanan yang diberikan tidak *over service* sehingga tidak mengindahkan norma dan etika dalam pengadaan barang/jasa.

3. Kesopanan dan keramahan pihak LPSE dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan telah dipahami dan diterapkannya kesopanan dan keramahan oleh aparat/petugas LPSE dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dan pelayanan yang diberikan dipersepsikan oleh pengguna jasa sebagai pelayanan yang tetap sopan dan ramah tanpa harus diberikan imbalan. Karena kesopanan dan keramahan merupakan bagian penting dan menjadi dambaan bagi setiap orang sebagai pengguna jasa pelayanan dalam mendapatkan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan pada LPSE Kabupaten Murung Raya dinilai sudah cukup baik, dimana dengan memberikan respon dan kepedulian atas kebutuhan akan pelayanan bagi pengguna jasa yaitu dengan memberikan pelayanan bisa melalui situs milik LPSE Kabupaten Murung Raya atau secara langsung di kantor LPSE Murung Raya pada jam kerja.
5. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan pada LPSE Kabupaten Murung Raya dinilai sangat baik, dimana sudah didukung dengan kelengkapan sarana prasarana yang disediakan untuk menciptakan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
6. Atribut pendukung pelayanan pada LPSE sudah sangat baik, dimana selain tersedia sarana prasarana yang lengkap juga didukung ketersediaan atribut pendukung lainnya seperti pendingin udara (AC) pada setiap ruangan, ketersediaan LCD dan layar pada ruang pelatihan serta kebersihan ruangan sehingga selain untuk mendukung pelayanan juga merupakan aspek yang memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa di Kantor LPSE Kabupaten Murung Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R. and Taylor, S.J. 1975. *Introduction to Qualitative Research Methode*. New York : John Willey and Sons, 1975.
- Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman (1995) *Designing qualitative research* Sage Publications, *Social Science* - 178 pages
- Dwiyanto, Agus, et. Al. *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia (Governance Assesment Survei 2006)*. Yogyakarta:PSKK (2007)
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jkt. Salemba Humanika
- Menpan Nomor 63 Tahun 2004 *Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 *tentang penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal (SPM)*

- Poerwandari, E.K. 2005. Pendekatan Kualitatif untuk penelitian perilkumanusia. Jakarta : Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran danpendidikan Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- 2007. *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia*. Jakarta : LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*.Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.
- Scott W. VanderStoep and Deirdre J. Johnston, *Research Methods for Everyday Life: Blending Qualitative and Quantitative Approaches* (San Fransisco: John Wiley & Sons, 2009)
- Sotirios Sarantakos (1993) *Social Research*, Macmillan Education Australia, Social sciences – 459
- Sugiyono. 2003, *Statistik Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung
- 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.