

**KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI KANTOR
PELAYANAN PERIZINAN KOTA SUNGAI PENUH**

**Muhammad Alpander, Herlinda, Pebi Julianto
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email :

Muhammadalpander04@gmail.com

lindaherlinda353@gmail.com

pebijulianto@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is to provide the perfection of services carried out by service providers in meeting the needs and desires of customers and the accuracy of their delivery to balance customer expectations. Service is something that must be prioritized, good and satisfying service to the community is a need that must be met by the government. The government must be able to change bad public services for the better. Bad portraits of public services such as service uncertainty, the absence of clear and easy-to-understand service standards make the community have a weak bargaining position when dealing with public service providers. Research Objectives To determine the quality of service at the Sungai Penuh City Licensing Service Office, this study used a descriptive qualitative method with purposive sampling technique as a determinant of research informants. The results show that the quality of Sungai Penuh City Licensing Services is quite good as seen in the field and according to information from informants.

Keywords : Service Quality

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan ialah memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan merupakan suatu hal yang harus diutamakan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan Penelitian Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Sungai Penuh, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling* sebagai penentu informan penelitian. Hasil menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perizinan Kota Sungai Penuh sudah cukup baik seperti yang terlihat di lapangan dan sesuai informasi dari informan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik yang paling sering diakses oleh masyarakat adalah pelayanan perizinan, seperti yang diketahui bahwa kehidupan masyarakat tidak akan terlepas dari perizinan. Perizinan dibutuhkan ketika akan mendirikan bangunan, usaha dagang, minimarket, praktik dokter, praktik bidan, apotek dan masih banyak jenis perizinan yang lain. Kebutuhan akan perizinan ini tentunya juga harus diimbangi dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik pula dari pemerintah khususnya instansi yang bertugas untuk mengurus perizinan.

Pelayanan merupakan suatu hal yang harus diutamakan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Faktor yang mendukung adanya pelayanan yang baik diantaranya sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan faktor penghambat adalah belum adanya komitmen yang kuat dari pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi secara utuh.

Di Kota Sungai Penuh, instansi yang bertugas untuk melayani pelayanan perizinan kepada masyarakat adalah Kantor Pelayanan Perizinan (KPP). Dalam pengelolaannya, sistem internal yang dibuat oleh Kantor Pelayanan Perizinan masih memiliki kekurangan. Kekurangan dari sistem ini adalah belum dapat disinkronisasi dengan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu (SIMPTT). Padahal, jika kedua sistem ini bisa disatukan maka akan terjadi pelayanan yang lebih cepat dan transparan, dengan diterapkannya teknologi informasi, masih sering terjadi keterlambatan turunya sertifikat perizinan. Hal ini dikarenakan banyaknya pemohon yang mengurus izin.

Dari pengamatan awal yang terlihat di lapangan, di temukan fenomena yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan seperti berikut :

1. Belum adanya transparansi serta pertanggung jawaban dalam hal pelayanan dikantor pelayanan perizinan kota sungai penuh.
2. Tidak adanya prinsip efisiensi dan efektivitas berpengaruh pada pelayanan dikantor pelayanan perizinan kota sungai penuh.
3. Adanya perbedaan khusus terhadap masyarakat umum dengan orang terdekat petugas pelayanan dikantor pelayanan perizinan kota sungai penuh.

Dengan terjadi dugaan masalah di atas, saya tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Berbasis teknologi Informasi Di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Sungai Penuh”

Rumusan Masalah

Adpun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota sungai Penuh?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Sungai Penuh?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami kualitas Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Sungai Penuh.
2. Untuk mengetahui dan memahami faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Sungai Penuh.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan

Menurut Sariatmodjo (2000 : 6), unsur-unsur tersebut antara lain : Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan Azas, prinsip dan standar pelayanan publik Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2008 : 6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari: a) Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. b). Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. c). Keamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

Kualitas

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Selanjutnya yang harus di capai oleh seorang, kelompok, lembaga, organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia (SDM), kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan keadaan yang di layani atas tuntutan, persyaratan pelanggan, masyarakat.

Menurut Goetch dan Davis (dalam Tjitono 1996 : 51) mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya : “ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

II. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang berbasis teknologi dan informasi terhadap pelayanan izin gangguan (H0) di Kantor Pelayanan Perizinan di Kota Sungai Penuh. Maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif atau kualitatif, menurut (Silalahi U, 2009). Sebagai metode deskriptif analisis deskriptif yang dikemukakan oleh Sugiono (2011:79) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, beberapa ucapan atau tulisan yang berlaku pada orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan dapat menghasilkan uraian yang mendalam.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di DPMPTSPK Kota Sungai Penuh.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif atau kualitatif, penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober-November 2022 di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja di bidang Pelayanan Perizinan Kota Sungai Penuh. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 orang terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Pelayanan Tertentu, Kepala Seksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, dan empat (4) masyarakat umum. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan informan kunci, informan utama, dan informan pendukung. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan yaitu analisis interaktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini menganalisa data data yang diperoleh dari hasil wawancara maupun dokumentasi berdasarkan penelitian tentang kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi di kantor pelayanan perizinan kota sungai penuh. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) indikator kerangka pemikiran, yaitu : Transparansi, kondisional, dan kesamaan hak.

Transparansi

Berdasarkan indikator yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Vovi Sartika, S.H. selaku seksi promosi penanaman modal, pada hari senin 10 oktober 2022 ketika di wawancara dengan penulis beliau menyampaikan tentang transparansi :

“Menurut saya khusus tentang pelayanan kami sangat terbuka saat memberi pelayanan, tentu kami sebagai petugas memberikan pelayanan yang baik supaya merasa puas saat di berikan pelayanan”

Kemudian ditambah oleh Bapak Elma Sufentri, S.E.,M.Si. selaku Kabid pelayanan perizinan, pada hari kamis 13 oktober 2022 ketika diwawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang transparansi :

“Kita disini transparan kepada masyarakat, tidak ada sembunyi sembunyi, kita mempunyai cctv jika ada petugas atau staf kantor yang ketahuan tidak transparan kita beri sanksi berat”

Kemudian ditambah oleh Bapak Apri Rusdi, S.H. selaku Kasi pelayanan tertentu pada hari selasa 18 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang transparansi :

“Tentang transparansi insyaallah kita disini bekerja sesuai dengan SOP supaya masyarakat merasakan puas saat dilayani”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Dendi Rido selaku Masyarakat pada hari selasa 23 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang transparansi :

“Untuk keterbukaan di kantor DPMPTSPK menurut saya sudah cukup baik dan pelayananyapun cukup baik, tapi untuk proses nya cukup memakan waktu samapai satu minggu”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Edy Sutrisno selaku Masyarakat pada hari rabu 24 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang transparansi :

“Menurut saya untuk transparansi di kantor DPMPTSPK sudah sangat terbuka kepada masyarakat dan untuk pelayanan di kantor DPMPTSPK saya rasa cukup baik”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Dani Avripal selaku Masyarakat pada hari rabu 26 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang transparansi :

“kalau untuk transparansi pada saat saya mengurus surat izin untuk tugasnya sangat terbuka kepada masyarakat, saya rasa tidak ada yang namanya sembunyi sembunyi saat petugas memberikan pelayanan”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Roni saputra selaku Masyarakat pada hari rabu 27 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang transparansi :

“Untuk transparansi saya rasa saat petugas memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan berdasarkan indikator tentang transparansi kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi di kantor DPMPTSPK bahwa, kualitas yang ada di kantor DPMPTSPK sudah sangat terbuka kepada masyarakat pelayanan nya pun sudah baik dan juga kegiatan yang ada di kantor DPMPTSPK di pantau oleh cctv, pelayanan yang diberikan juga sesuai SOP.

Kondisional

Berdasarkan indikator bagaimana kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, nantinya setiap orang hendak mengakses pelayanan publik bisa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa memberatkan kedua pihak, seperti biaya yang memberatkan atau waktu yang tidak sesuai jadwal. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Vovi Sartika, S.H selaku seksi promosi penanaman modal pada hari senin 10 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kondisional :

“Dalam kondisi kami disini lengkap kami mempunyai IT dan kami setiap bulanya mempunyai penilaian kinerja, tentang kondisional disini bisa dibilang cukup baik”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Elma Sufentri, S.E.,M.Si. selaku Kabid pelayanan perizinan pada hari kamis 13 oktober 2022 ketika diwawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kondisional :

“Alhamdulillah kondisi di kantor ini saat memberikan pelayanan tidak pernah ada masalah dari masyarakat ”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Apri Rusdi, S.H. selaku Kasi pelayanan tertentu pada hari Selasa 18 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kondisional

“Kondisi di kantor ini saat memberikan pelayanan sudah cukup baik, kita disini memberikan pelayanan sesuai dengan SOP”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Dendi Rido selaku Masyarakat pada hari selasa 23 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kondisional

“Untuk kondisi dan kemampuan yang diberikan kepada masyarakat, saya sendiri yang merasakan sudah sangat memuaskan”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Edy Sutrisno selaku Masyarakat pada hari rabu 24 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kondisional :

“Kalau untuk kondisi dan kemampuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menurut saya sudah sangat baik”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Dani Avripal selaku Masyarakat pada hari rabu 26 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kondisional :

“Pada saat saya mengurus surat izin untuk kondisionalnya pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah cukup baik”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Roni saputra selaku Masyarakat pada hari rabu 27 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kondisional :

“menurut saya tentang kondisi dan kemampuan yang diberikan petugas saat memberikan pelayanan sudah sangat bagus”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan berdasarkan indikator tentang kondisional kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi di kantor DPMPTSPK bahwa, Kondisi di kantor DPMPTSPK sudah mempunyai IT sehingga bisa mengontrol data masyarakat, kondisi kualitas pelayanan di kantor DPMPTSPK cukup baik dan juga tidak pernah ada masalah dari masyarakat, menurut masyarakat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

Kesamaan Hak

Yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status, sosial dan lain lain. Kantor pelayanan perizinan tidak boleh melakukan diskriminasi atau membedakan penerima pelayanan. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Vovi Sartika, S.H. selaku seksi promosi penanaman modal pada hari senin 10 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kesamaan hak :

“Itu perbuatan melawan hukum tentunya kami tidak berani dan tidak akan pernah untuk melakukan membeda bedakan saat memberikan pelayanan untuk masyarakat, itu perbuatan yang fatal bagi kami”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Elma Sufentri, S.E.,M.Si. selaku Kabid pelayanan perizinan pada hari kamis 13 oktober 2022 ketika diwawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kesamaan hak :

“Kita tidak ada membeda bedakan masyarakat semuanya sama, sama sama kita layani dengan baik sesuai dengan aturan aturan yang ada”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Apri Rusdi, S.H. selaku Kasi pelayanan tertentu pada hari selasa 18 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kesamaan hak :

“Tidak pernah untuk membeda bedakan masyarakat maupun itu keluarga kita sendiri, siapa yang lebih dulu datang”. itulah yang kita layani terlebih dahulu”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Dendi Rido selaku Masyarakat pada hari selasa 23 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kesamaan hak :

“Pada saat saya mengurus surat izin, saya tidak ada mengalami yang namanya membeda bedakan masyarakat, yang saya alami sesuai dengan antrian”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Edy Sutrisno selaku Masyarakat pada hari rabu 24 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kesamaan hak :

“Untuk membeda bedakan pelayanan saya rasa tidak, di saat saya mengurus surat izin tidak adanya terjadi membeda bedakan pelayanan semuanya sesuai prosedur”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Dani Avripal selaku Masyarakat pada hari rabu 26 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kesamaan hak :

“Menurut saya pada saat mengurus surat izin tidak adanya yang namanya membedabedakan pelayanan semuanya sama”.

Kemudian ditambah oleh Bapak Roni saputra selaku Masyarakat pada hari rabu 27 oktober 2022 ketika di wawancarai dengan penulis beliau menyampaikan tentang kondisional :

“Untuk kesamaan hak saya yang merasakan sendiri, saya tidak mengalami yang namanya membedabedakan pelayanan”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan berdasarkan indikator tentang kesamaan hak kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi di kantor DPMPTSPK bahwa, perilaku membeda bedakan masyarakat itu melawan hukum perbuatan yang sangat fatal dapat merugikan kedua pihak, menurut masyarakat tidak pernah adanya membeda bedakan masyarakat pelayanan yang diberikan sesuai antrian dan sesuai prosedur yang ada.

IV. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pada kantor pelayanan perizinan tentang transparansi sudah sangat terbuka kepada masyarakat juga sudah sangat baik, kegiatan yang dilakukan di kantor pelayanan perizinan juga di pantau oleh cctv sehingga petugas tidak bisa untuk berbuat semaunya. Kondisional di kantor pelayanan perizinan mempunyai IT sehingga mudah proses dan pengolahan data, kondisi

kualitas pelayanan di kantor pelayanan perizinan cukup baik dan tidak pernah ada masalah dari masyarakat. Untuk kesamaan hak atau membedakan masyarakat belum pernah terjadi di kantor pelayanan perizinan karena itu perbuatan melawan hukum sehingga bisa merugikan kedua pihak, proses pelayanannya sesuai antrian dan sesuai prosedur. Dan untuk teknologi informasi di kantor pelayanan perizinan sudah sangat memadai, kantor pelayanan perizinan kota sungai penuh mempunyai komputer, CCTV, jaringan dan aplikasi sehingga memudahkan proses pelayanan.

2. Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di kantor pelayanan perizinan kota sungai penuh, seperti jaringan yang hilang dan listrik yang padam dapat menghambat proses pelayanan, masyarakat yang kurang memahami persyaratan dan tidak memahami teknologi sehingga membuat proses pelayanan sedikit terhambat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada LPPM STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang telah memberi kesempatan untuk publish jurnal OJS jurnal Administrasi Nusantara Maha (JAN MAHA), serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam pelaksanaan penelitian peneliti ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aji Supriyanto, 2005. *Teknologi Informasi*, Jakarta, Salemba empat.
- Akadin, 2009. *Karakteristik Teknologi*, Malang, Balai besar Penelitian dan Pengembangan Pelayanan.
- Akadun, 2009. *Pemanfaatan teknologi*. Yogyakarta, Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pelayanan.
- Azwar, 1996. *Kualitas*, Tangerang, Universitas Terbuka.
- Bambang Warsita, 2008. *Tentang Teknologi Informasi*.
- Gasper, 1997. *Pelayanan*, Semarang, Diponegoro Universitas.
- Goetch dan Davis, 1996. *Tentang kualitas*, Jakarta, Tjitono.
- Herdiyansyah, 2011. *Teknologi*, Bandung, Universitas Komputer Indonesia.
- Lopiyadi, 2013. *Kualitas*,
- Lantip dan Rianto, 2011. *Tentang Teknologi Informasi*
- Lijan Poltak Sinambela, 2008. *Kualitas Pelayanan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Moenir, 2010. *Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Miles dan Huberman, 2011. *Tentang Penelitian Kualitas*, Jakarta, Sugiyono
- Nina Lamatenggo, 2011. *Tentang Teknologi Informas*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Rahmi Qadri, 1997. *Tentang. Teknologi Informasi*, Yogyakarta, Universitas Gajah mada
- Wycofdam, 1996. *Tentang Kualitas*. Tjitono.
- Wibawa, 2014. *Manfaat Penggunaan Teknologi*. Notonegoro
- Sumber Lain**
<http://www.m-edukasi.webid/2013/01/pengertian-teknologi-informasi-dan.html>