

**MENILAI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN
EDOKUMEN DALAM PENGURUSAN: BAHAGIAN SUMBER
MANUSIA, PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN
NEGERI KEDAH DARULAMAN**

IRWANSYAH PUTRA

MASTER OF SCIENCE ((MANAGEMENT))
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Disember 2012

**MENILAI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN
EDOKUMEN DALAM PENGURUSAN: BAHAGIAN SUMBER
MANUSIA, PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN
NEGERI KEDAH DARULAMAN**

Oleh:

IRWANSYAH PUTRA

Kertas Projek Sarjana ini diserahkan kepada:
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
sebagai memenuhi syarat penganugerahan Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia
2012



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

IRWANSYAH PUTRA (809248)

Calon untuk Ijazah Sarjana

(Candidate for the degree of) **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

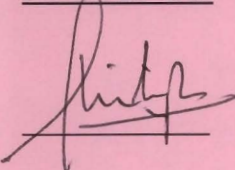
**MENILAI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN EDOKUMEN
DALAM PENGURUSAN: BAHAGIAN SUMBER MANUSIA, PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI KEDAH DARULAMAN**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **DR. THI LIP SAM**
(Name of Supervisor)

Tandatangan : 
(Signature)

Tarikh : **09 JANUARY 2013**
(Date)

KEBENARAN MERUJUK

Kertas Projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan Program Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan UUM untuk mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Penyelidikan dan Pasca Ijazah, Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business UUM. Sebarang bentuk salinan atau cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang tanpa kebenaran tertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan ke atas kertas projek ini dibuat.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas kerja penyelidikan ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

Dekan
Penyelidikan Pasca Ijazah
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Penerapan sistem teknologi maklumat sudah pun menjadi keperluan untuk mengimbangi masa yang telah berubah dengan pesat. Bahagian Sumber Manusia (BSM) Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri Kedah telah menggunakan eDokumen juga dikenali dengan Sistem Pengurusan Dokumen Jabatan untuk mengurus pelbagai dokumen sejak bulan Julai 2011. eDokumen dibangun dan dibina oleh Pusat Teknologi Maklumat Negeri Kedah (PTMK) sehingga boleh dipakai pada tahun 2007. eDokumen dibangun sebagai media elektronik yang boleh menggantikan fungsi kertas dan untuk memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen. Tujuan utama penggunaan eDokumen di BSM adalah untuk merekodkan dokumen asal dengan cara pengimbasan *imaging* dan untuk mengetahui tahapan atau status daripada dokumen untuk memastikan dokumen berkenaan selesai dalam 7 (tujuh) hari kerja yang merupakan komitmen BSM. Kajian ini menggunakan Diagram Fishbone untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan eDokumen dengan empat faktor iaitu faktor teknikal, faktor peraturan, faktor prosedur dan faktor institusi. Faktor teknikal telah disokong dengan baik namun fasiliti ini belum digunakan dengan optimum. Faktor peraturan dan prosedur masih menggunakan pengurusan secara manual kerana dokumen harus ditandatangani dengan pen ber dakwat sehingga mengurangkan makna eDokumen. Pengesahan secara manual dengan cara menandatangani pada dokumen masih dipakai lagi dalam pengurusan di Negeri Kedah untuk mendapatkan pengakuan jika dokumen berkenaan sah. Faktor institusi juga belum berfungsi dengan baik kerana belum semua institusi sama ada dalam Pejabat SUK atau dalam kawan Negeri Kedah menerapkan eDokumen.

Keywords : eDokumen, Diagram Fishbone

ABSTRACT

Information technology has changed rapidly and has become the part of document management. Bahagian Sumber Manusia (BSM) Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri Kedah has used eDokumen also known as Sistem Pengurusan Dokumen Jabatan since July 2011 to deal with document management. eDokumen developed and built by Pusat Teknologi Maklumat Negeri Kedah (PTMK) at 2007. eDokumen developed as an electronic media that can replace the function of paper and to provide proper management of documents. The main purpose of implementation eDokumen in BSM is to record original document by scanning process and to know the progress status of the document to ensure the document is settled in seven days of working day as the commitment of BSM. This study uses a Fishbone Diagram to identify the factors that influence the implementation of eDokumen in BSM with four factors; technical factors, policy factors, procedure factors and institutional factors. Technical factors have been well supported but this facility has not been used optimally. Policy and procedure factors are still using manual ways to valid the documents. Institutional factors also do not work well because eDokumen only used by some institutions actively in Pejabat SUK Negeri Kedah also institutions in Negeri Kedah Darulaman.

Keywords: eDokumen, Fishbone Diagram

PENGHARGAAN

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala atas limpahan karunia dan kekuatan untuk menyelesaikan program ini.

Penghargaan dan terima kasih tak terhingga saya sampaikan kepada Penyelia saya Dr. Thi Lip Sam dan Encik Hamizie bin Ibrahim yang telah memberikan bimbingan dan sokongan yang tidak ternilai dalam menyiapkan kajian ini.

Penghargaan juga saya tujukan kepada pihak College of Business UUM dan Pusat Bahasa UUM yang telah menyokong dan memberikan ilmu yang berlimpah.

Kata penghargaan saya sampaikan kepada pihak BSM Pejabat SUK Negeri Kedah Darulaman terutama kepada Tuan Abd. Rashid bin Haji Othman yang telah memberikan idea untuk mengkaji tentang penerapan eDokumen juga kepada Encik Azlizam bin Jaafar Sidik atas sokongannya, kepada Puan Zahanim Bt Mohd. Zahir dan staf Seksyen Latihan yang telah banyak membantu semasa melaksanakan tugas akhir ini.

Terima kasih dan mohon maaf terutama kepada Encik Amran Ibrahim, Encik Amran Othman dan Encik Rosmaini Zakaria yang telah memberikan kebaikan pertemanan juga kepada Encik Zulkifli bin Jaafar atas maklumat yang sangat berharga, Encik Wan Muhd. Azman, Encik Zamri Yusof, Puan Idayati Ishak dan kepada semua staf Cawangan Pengurusan BSM yang tak mungkin saya sebutkan satu persatu. Semoga kebaikan tuan-tuan dan puan-puan dibalaskan oleh Allah Subhanahu Wata'ala.

Penghargaan yang tinggi saya hantarkan kepada Kerajaan Aceh terutama kepada Bapak Ir. Buni Amin M.Agric.Sc yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di UUM. Kemudian tak lupa saya sampaikan terima kasih kepada Bappeda Kerajaan Aceh dan pihak KBA.

Dan tak lupa saya hantarkan penghargaan kepada kawan Aceh Planners semoga perjuangan ini mendapatkan rahmat dan hidayah daripada Allah Subhanahu Wata'ala.

Perjuangan ini saya persembahkan kepada:

Ayahanda H. Basry AR dan Ibunda Hj. Latifah Sufi

Ayahanda Hamdani Musa dan Ibunda Isnani

Kakanda Mawardi Basri, SKM dan Adinda Farrah Fitriah, S.Pd

Especially dedicated to:

My lovely wife Dahniar, SKM

And my lovely daughter Shofia Mahira

KANDUNGAN

KEBENARAN MERUJUK	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	vi
SENARAI RAJAH	viii

BAB 1 PENGENALAN

1.1. Latar Belakang Organisasi dan Struktur Organisasi	1
1.1.1. Latar Belakang Organisasi	2
1.1.2. Struktur Organisasi	3
1.2. Fungsi Organisasi	5
1.2.1. Pembangunan Organisasi/Kualiti	5
1.2.2. Pengurusan Sumber Manusia	5
1.2.3. Pembangunan Sumber Manusia	5
1.3. eDokumen di BSM	6
1.4. Permasalahan Kajian	7
1.5. Objektif Kajian	7
1.6. Kepentingan Kajian	7
1.7. Batasan Kajian	7

BAB 2 SOROTAN LITERATUR

2.1. Pengenalan	8
2.2. eDokumen	8
2.2.1. Definisi eDokumen	8
2.2.2. Manfaat dan Ciri-ciri eDokumen	10
2.3. Diagram Fishbone	13
2.3.1. Definisi Diagram Fishbone	14
2.3.2. Kegunaan Diagram Fishbone	14
2.3.3. Faktor-faktor dalam Diagram Fishbone	15

BAB 3 KAEDAH KAJIAN

3.1. Pengenalan	18
3.2. Kaedah Kualitatif	18
3.2.1. Jenis Kaedah Kualitatif	19
3.2.2. Pemilihan Kajian Kes	19
3.3. Sampel	20

3.4. Kaedah Pengumpulan Data	21
3.4.1. Jenis Kaedah Pengumpulan Data	21
3.4.2. Pemerhatian	22
3.4.3. Temu Duga	23
BAB 4 DAPATAN KAJIAN	
4.1. Pengenalan	25
4.2. Dapatan Kajian Pemerhatian	25
4.2.1. Rangkaian Kawasan Tempatan (LAN)	26
4.2.2. Rangkaian Kawasan Luas (WAN)	26
4.2.3. Pengesahan Dokumen	26
4.2.4. Pengurusan Dokumen Secara Manual	27
4.2.5. BSM Masih Banyak Menerima Dokumen Manual	27
4.3. Dapatan Kajian Temu Duga	29
4.3.1. Penolong Setiausaha Kerajaan Pengurusan	29
4.3.2. Staf Unit Pengurusan Surat dan Fail	31
4.3.3. Staf Unit Penempatan Perkhidmatan	37
4.3.4. Staf Unit Gaji dan Elaun	39
4.3.5. Pembantu Am Pejabat	40
4.4. Dapatan Faktor Teknikal	44
4.4.1. Rangkaian Kawasan Tempatan (LAN)	45
4.4.2. Rangkaian Kawasan Luas (WAN)	45
4.4.3. Kemaskini Teknologi	46
4.4.4. Kestabilan Sistem	47
4.5. Dapatan Faktor Peraturan	48
4.5.1. Pengesahan	48
4.6. Dapatan Faktor Prosedur	51
4.6.1. Pengurusan Dokumen Secara Manual	51
4.7. Dapatan Faktor Institusi	54
4.7.1. Belum Semua Pejabat dalam Negeri Kedah Menerapkan eDokumen	54
4.7.2. Belum Semua Staf Kerajaan Menguasai eDokumen	55
4.8. Ringkasan	57
BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1. Pengenalan	58
5.2. Kesimpulan	58
5.3. Cadangan	61
5.4. Penutup	62
RUJUKAN	63
LAMPIRAN	

SENARAI RAJAH

Rajah 1.	Diagram Fishbone Penerapan eDokumen	16
Rajah 2.	Diagram Fishbone Penerapan eDokumen Berdasarkan Kaedah Pemerhatian	28
Rajah 3.	Diagram Fishbone Penerapan eDokumen Berdasarkan Kaedah Temu Duga	43
Rajah 4.	Diagram Fishbone Penerapan eDokumen Berdasarkan Kaedah Pemerhatian dan Temu Duga	56

BAB I

PENGENALAN

1.1. Latar Belakang Organisasi dan Struktur Organisasi

Penerapan eDokumen dalam suatu jabatan merupakan keharusan di masa sekarang ini. eDokumen memungkinkan untuk mengurus dokumen secara elektronik lebih berkesan dan cekap. Sistem ini memberi kawalan kepada pengurusan dokumen dengan menggunakan teknologi komputer sehingga memudahkan untuk sistem penyimpanan dan pencarian dokumen.

eDokumen menyediakan kemudahan untuk menggunakan kembali maklumat dan untuk mengetahui status aliran tindakan dokumen dengan berkesan dan cekap. Ini berfaedah bagi pengguna eDokumen untuk mengurus dokumen dalam urusan harian. Bahagian Sumber Manusia (BSM) mengambil manfaat ini untuk menyelesaikan pengurusan dokumen sesuai dengan komitmen BSM Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri Kedah Darulaman dalam pengurusan dokumen. Komitmen ini memberikan kepastian untuk menyelesaikan pengurusan dokumen selama tujuh hari kerja.

BSM Pejabat SUK Negeri Kedah Darulaman merupakan jabatan utamanya dan tanggungjawab dalam pentadbiran dan pembangunan sumber manusia dalam Negeri Kedah Darulaman. Negeri Kedah dipimpin oleh jawatan Menteri Besar yang dilantik serta diperkenankan oleh Sultan Kedah. Lazimnya Menteri Besar dipilih oleh parti politik yang memenangi majoriti kerusi Dewan Undangan Negeri Kedah. Negeri ini berkeluasan 9426 km persegi terdiri daripada 12 buah daerah

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Afriani, I. (2009). Metode penelitian kualitatif. Diambil dari <http://www.penalaran-unm.org/index.php/artikel-nalar/penelitian/116-metode-penelitian-kualitatif.html>
- AFT Public Employees (2002). Digital government and technological change: The impact on public employees and quality public services. *AFT Public Employees Digital Government Task Force*. Diambil dari <http://www.aft.org/pdfs/pubemps/digitalgovernment0802.pdf>
- Agarwal, N. K. dan Poo, D. C. C. (2006). Making sense of an electronic document-visualization strategies for concept presentation. *10th IEEE International Enterprise Distributed Object Computing Conference Workshops, Hong Kong, 16-20 Oktober 2006*, 56-59.
- Alberto, K. G., Abella, C. M., Sicat, G. C. E., Niguidula, J. D. dan Caballero, J. M. (2009). Compiling remote files: redefining electronic document management system infrastructure (CReED). *International Conference on Information and Multimedia Technology, South Korea, 16-18 Desember 2009*, 347-350.
- Ardoni (2008). Pengelolaan dokumen elektronik. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 4(1), 1-6.
- Ashman, H. (2000). Electronic document addressing: dealing with change. *ACM Computing Surveys*, 32(3), 201-212.
- BSM Negeri Kedah Darulaman (2012). *Data Pejawatan Pentadbir*. Kedah: BSM Negeri Kedah Darulaman.
- Bahmankhah, B. dan Alvelos, H. (2011). Exploring the potential of quality tools in tire retreading industry: A case study. *International Journal of Engineering Science and Technology (IJEST)*, 3(6), 5337- 5345.
- Bielawski, L. dan Boyle, J. (1997). *Electronic Document Management Systems: A User Centered Approach for Creating, Distributing, and Managing Online Publications*, New Jersey: Prentice-Hall.
- Bilsel, R. U. dan Lin, D. K. J. (2012). Ishikawa cause and effect diagrams using capture recapture techniques. *Quality Technology and Quantitative Management*, 9(2), 137-152.
- Bose, T. K. (2012). Application of fishbone analysis for evaluating supply chain and business process: A case study on the St James Hospital. *International Journal Of Managing Value And Supply Chains (IJMVSC)*, 3(2), 17-24.

- Braid, A. (1996). Standardization in electronic document delivery: A practical example. *Interlending & Document Supply*, 24(4), 12-18.
- Budiman, M. R. (2009). Pengelolaan arsip elektronik format dokumen, program dan data teknologi informasi. *Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY*. Diambil dari bpadjogja.info/file/cb4aa72d93cd0f73-f10ae7132e9774f4.pdf
- Cedar Rapids Tool Shed (2004). Cause and effect diagram (fishbone). *CRCSD*. Diambil dari <http://quality.cr.k12.ia.us/documents/CauseEffectFishbone.pdf>
- Chakrapani, C. (1991). The fishbone diagram translating research into action. *Service Quality Research*. Diambil dari <http://www.chuckchakrapani.com/articles/PDF/91100568Chakrapani.pdf>
- Chang, J. I. dan Lin, C. (2006). A study of storage tank accidents. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 19(1), 51-59.
- Chariri, A. (2009). Landasan filsafat dan metode penelitian kualitatif. *Paper disajikan pada Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Laboratorium Pengembangan Akuntansi (LPA), Universitas Diponegoro Semarang, 31 Juli – 1 Agustus 2009*.
- Cohene, T. dan Easterbrook, S. (2005). Contextual risk analysis for interview design. *Proceedings of the 13th IEEE International Conference on Requirements Engineering RE, Paris, 29 Ogos - 2 September 2005*, 95-104 .
- Delone, W. H. dan Mclean, E. R. (2003). The delone and mclean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems/Spring 2003*, 19(4), 9–30.
- Dey, P. K. (2004). Decision Support System for Inspection and Maintenance: A Case of Oil Pipelines. *IEEE Engineering Management*, 51(1), 47-56.
- Fairuzabadi, M (2011). Cyberlaw-tanda tanda tangan dan sertifikat digital. Diambil dari fairuzelsaid.wordpress.com
- Fatoni (2011). Analisis kualitas layanan jaringan intranet (studi kasus universitas bina darma). Diambil dari <http://blog.binadarma.ac.id/fatoni/wp-content/uploads/2011/04/Jurnal-QoS.pdf>
- Febriyanti, N. P. I., Kusuma, G. P. dan Handayani, R. (2011). Aplikasi manajemen pengarsipan dokumen berbasis web (studi kasus: politeknik telkom). Diambil dari <http://courseware.politekniktelkom.ac.id/Jurnal%20Proyek%20Akhir/MI/jurnal%20PA%20Nurul.pdf>

- Hamzah, A. (2010). Kaedah kualitatif dalam penyelidikan sosiobudaya. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 6(1), 1-10.
- Hekmatpanah, M. (2011). The application of cause and effect diagram in the oil industry in Iran: The case of four liter oil canning process of Sepahan Oil Company. *African Journal of Business Management*, 5(26), 10900-10907.
- Hornbæk, K. dan Frøkjær, E. (2004). Reading patterns and usability in visualizations of electronic documents. *Interactions*. Diambil dari http://reference.kfupm.edu.sa/content/r/e/reading_of_electronic_documents_the_usa_62221.pdf
- Hull, J. J. dan Lee, D. (2000). Simultaneous highlighting of paper and electronic documents. *15th International Conference on Pattern Recognition (ICPR'00), Barcelona, 03 - 07 September 2000*, 4, 401-404.
- Iksan, Z. (2011) Proses pemungutan data dalam kajian penyoalan lisan: Satu kongsi pengalaman. *Atikan Jurnal Kajian Pendidikan*, 1(2), 215-232.
- Ilie, G. dan Ciocoiu, C. N. (2010). Application of fishbone diagram to determine the risk of an event with multiple causes. *Management Research and Practice*, 2(1), 1-20.
- Inoue, A. dan Masuda, K. (2005). Energy conservation and co2 reduction by conversion of paper document to electronic document using high speed color multifunction device with document flow software. *4th International Symposium on Environmentally Conscious Design and Inverse Manufacturing, Tokyo, 12-14 Disember 2005*, 484-486.
- Institute for Healthcare Improvement (2004). Process Analysis Tools: Cause and Effect Diagram. Diambil dari http://nciph.sph.unc.edu/mlc/presentations/perf_imp/CauseandEffect1.pdf
- Johare, R. (2000). *Pengurusan Rekod*. Kuala Lumpur: Percetakan Warni Sdn. Bhd.
- Kementerian Komunikasi Dan Informasi Republik Indonesia (2003). Kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government Inpres nomor 3, Panduan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Versi 1.0. Diambil dari <http://elibrary.ub.ac.id/handle/123456789/26989>
- Konting, M. M. (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Koo, R. (1988). A Model for Electronic Documents. *Newsletter ACM SIGOIS Bulletin*, 10(1), 23-33.

- Kranch, D. A. (1998). Preserving Electronic Documents. *Proceedings of the third ACM conference on Digital libraries*, 17(3), 38-48.
- Kurniawan, A. (1996). Digital rights management sebagai solusi keamanan dokumen elektronik. *Jurnal Sistem Informasi MTI-UI*, 4(2), 93-99.
- Kusnadi, E. (2011). Fishbone diagram dan langkah-langkah pembuatannya. Diambil dari eriskusnadi.wordpress.com
- Kwatsha, N. (2010). Factors affecting the implementation of an electronic document and records management system. *Master Thesis University of Stellenbosch*. Diambil dari <https://scholar.sun.ac.za/handle/10019.1/5152>
- Laman Rasmi Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah (2012). Bahagian Sumber Manusia. Diambil dari <http://pejabatsetiausahakerajaan negerikedah.blogspot.com/p/bahagian-sumber-manusia.html>
- Letsoin, V. (2010). Pengakuan tandatangan pada dokumen elektronik dalam pembuktian hukum acara perdata di Indonesia. *Jurnal Sasi*, 16(3), 52-60.
- Liew, C. L. dan Foo, S. (2002). Electronic documents: new roles and value-added contents. *Proceedings of the 6th ICC/IFIP Elpub Conference on Electronic Publishing, Karlovy Vary, Czech Republic, 6-8 November 2002*, 1-11.
- Mat Diah, N., Ismail, M., Ahmad, S. dan Md Dahari, MK. (2010). Usability testing for educational computer game using observation method. *IEEE Xplore Conference Proceeding, Shah Alam, 17-18 Mac 2010*, 157-161.
- Mackay, W. E. (2003). The missing link: integrating paper and electronic documents in situ. *IHM 2003 Proceedings of the 15th French-speaking conference on human-computer interaction on 15eme Conference Francophone sur l'Interaction Homme-Machine of ACM International Conference, Caen, 25-28 November 2003*, 51, 1-8.
- Meier, J. dan Sprague, R. (1996). Towards a better understanding of electronic document managemen. *Proceedings of the 29th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Wailea, Hawaii, 3-6 Januari 1996*, 5, 53-61.
- Moleong, L. J. (2006) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mahamod, Z. dan Lim, N. R. (2011). Kepelbagaian kaedah penyoalan lisan dalam pengajaran guru bahasa melayu: Kaedah pemerhatian (oral question approach in teaching by malay language teachers: Observation methode). *Malay Language Education Journal (MyLEJ)*, 1(1), 51-56.

- Panduwinata, F. (2004). Perancangan sistem manajemen dokumen elektronik untuk materi e-learning sebagai sarana knowledge repository dan knowledge sharing. Diambil dari <http://repository.gunadarma.ac.id/handle/123456789/2305>
- Rabiee, M. M. (1999). Local area network (LAN) in manufacturing. *Journal of Industrial Technology*, 15(2), 1-6.
- Reardon, T. (1997). Planning, designing and operating local area networks. *The DISAM Jurnal*, summer 1997, 19(4), 115-123.
- Roitblat, H. L., Kershaw, A. dan Oot, P. (2010). Document categorization in legal electronic discovery: Computer classification vs. manual review. *Journal of The American Society for Information Science and Technology*, 61(1), 70-80.
- Saffady, W. (1993). *Electronic document imaging systems: design, evaluation, and implementation*. Melbourne: Meckler Publishing.
- Scott, P. J. dan Williams, P. B. (2009). Deploying electronic document management to improve access to hospital medical records. *Journal of Management & Marketing in Healthcare*, 2(2), 151-160.
- Seki, M., Fujio, M., Nagasaki, T., Shinjo, H., dan Marukawa, K. (2007). Information management system using structure analysis of paper/electronic documents and its applications. *Ninth International Conference, Curitiba, Parana, 23-26 September 2007*, 2, 689-693.
- Slack, F. dan Rowley, J. (2000). Observation: perspectives on research methodologies for leisure managers. *Management Research News*, 23(12), 10-16.
- Sprague, R.H. (1995). Electronic document management: Challenges and opportunities for information systems managers. *Management Information Systems (MIS) Quarterly*, 19(1), 29-49.
- Supradonor, B. (2010). Pengembangan kerangka kerja migrasi sistem paperless office. *Media ElektriKa*, 3(2), 56-67.
- Suryana, T. (2012). Pengelolaan dokumen sebagai sarana komunikasi internal unikom. *Jurnal Komputer dan Informatika (Komputa)*, 1(1), 1-9.
- Suryani, A. (2008). Comparing case study and ethnography as qualitative research approaches. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 117-128.
- Sutton, M. J. D. (1996). *Document management for the enterprise: Principles, techniques, and application*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Toba, H. (2004). Pemanfaatan teknologi open source pada perpustakaan sebagai alternatif penanggulangan problema kelestarian dokumen. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. Diambil dari <http://journal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/view/1802>
- Thomas, D. R. (2000). Collecting and Analysing Qualitative Data, Notes for HRMAS Workshops. *Health Research Methods Advisory Service, Department of Community Health University of Auckland*. Diambil dari http://www.fmhs.auckland.ac.nz/soph/centres/hrmas/_docs/collecting_and_analysing_qualitative_data.pdf
- Upadhaya, J. L. (2004). *Information Retrieval and Digital Libraries*. New Delhi: Shree Publishers and Distributors.
- Volarcovic, M., Strasberger, V. dan Pacelat, E. (2000). A Philosophy of The Electronic Document Management. *Proceedings of the 22nd International Conference on Information Technology Interfaces, Pula, Croatia, 16-16 Jun 2000*, 141-146.
- Wardani, R. T. I. (2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi berbasis teknologi dalam suatu organisasi bisnis. *Adbis Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 2(1), 1-12.
- Wilkinson, R., Arnold-Moore, T., Fuller, M., Sacks-Davis, R., Thom, J. dan Zobel, J. (1998). *Document Computing : Technologies for Managing Electronic Document Collections*. Boston/Dordrecht/London: Kluwer Academic Publisher.
- Woldeyohannes, A. D., Woldemichael, D. E. dan Ing, L. C. (2011). Fishbone diagram approach for improving the passing rate for basic engineering subjects. *Proceedings of the International Conference on Teaching and Learning in Higher Education, Sarawak, 25-26 November 2011*. Diambil dari <http://www.curtin.edu.my/TL2011/download/papers/nonrefereed/T%20&%20L%20Conf%202011%20Final%20Manuscript.pdf>
- Xuhong, Y., Kun, L. dan Qing, X. (2008). The influence of management support on enterprise's information system (IS): Successful implementation-based on method of field interview. *Wireless Communications, Networking and Mobile Computing 4th International Conference, Dalian, China, 12-14 Oktober 2008*, 1-4.
- Yusof, R. (2002). *Penyelidikan Sains Sosial*. Pahang: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.