

## PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SERANG DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI DAN TATA KELOLA PEMERINTAH DAERAH

**Lia Riesta Dewi dan Eki Furqon**

Fakultas Hukum, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
ekifurqon@untirta.ac.id

### **ABSTRACT**

*This article aims to analyze the objective condition for disseminating information on development performance and governance in the Serang City Government? What are the obstacles and obstacles for the City of Serang Communication and Information Technology in disseminating information on the development performance and governance of the Serang City Government? Where the current millennial era certainly requires information technology support, for example, by using the internet as an instrument for disseminating information by using online or online-based support. This study uses a qualitative research method with a normative juridical and empirical juridical approach. The information dissemination system needs a sustainable effort in structuring instrument by implementing the use of information technology as an intermediary and a more coordinated and consolidated chain of information dissemination, as well as stimulating the acceleration of the presence of smart government as a support for the realization of an informative society in Serang City. Of legal protection that is just, harmonious, and under the State Administrative Court Law and the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia as the basis of the Indonesian state.*

### **RIWAYAT ARTIKEL**

#### **Article History**

Diterima 10 September 2020

Dipublikasi 30 Oktober 2020

### **KATA KUNCI**

#### **Keywords**

*Dissemination of information, good and smart government, Regional Apparatus Organizations*

### **Pendahuluan**

Upaya perluasan penyebaran informasi pembangunan dan kinerja pemerintahan dengan mempergunakan instrumen internet yang berbasis situs berjejaring (website) yang secara resmi dimiliki, dikelola dan dioptimasi oleh pemerintah Kota Serang dengan beraneka pembaharuan melalui beragam kanal maupun ruang digital tersebut harus terus dioptimalkan penggunaannya, sehingga secara otomatis memperluas ruang akses warga Kota Serang. Perkembangan teknologi informasi juga semakin memperluas kesempatan warga Kota Serang untuk berselancar mengakses serta mengikuti dinamika

pembangunan dan kinerja pemerintahan secara personal, melalui telepon seluler (ponsel) pintar. Oleh karenanya upaya penyampaian informasi yang diproduksi oleh aparatur pemerintahan di Kota Serang pada era digital dan internet saat ini, tidak boleh lagi sekedar bersandar pada metode dan model penyampaian yang konvensional khususnya dalam konteks penyebaran informasi, yang hanya bersumber pada media pada arus utama (mainstream) baik berbentuk cetak atau elektronik saja. Metode yang dilakukan harus mengikuti perkembangan laju teknologi informasi, menjadi semakin cepat dan aktual misalnya dengan menyertakan instrumen media digital berbasis jaringan sehingga semakin relevan untuk terwujudnya Kota Serang sebagai Kota Pintar (Smart City) yang tentu saja tetap berlandaskan kepada peraturan perundang-undangan, namun lebih berorientasi pada hadirnya good and smart government di Kota Serang.

Identifikasi Masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kondisi obyektif penyebarluasan informasi kinerja pembangunan dan tata kelola di lingkungan Pemerintah Kota Serang?
- b. Apakah yang menjadi kendala dan hambatan Kominfo Kota Serang dalam menyebarkan informasi kinerja pembangunan dan tata kelola Pemerintah Kota Serang?

## Metode Penelitian

Metode penelitian dalam kajian ini mempergunakan kaidah kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini mempergunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan penelitian secara yuridis empiris adalah suatu pendekatan untuk menganalisis permasalahan, yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum baik primer, sekunder maupun tertier (yang terkategori sebagai data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dari lapangan. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer Menurut Sugiyono<sup>1</sup> mendefinisikan data primer sebagai “Sumber primer yang merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan dan data sekunder.<sup>2</sup> Lokasi Penelitian dalam kajian ini dilakukan pada 10 (sepuluh) kantor OPD dilingkungan Pemerintah Kota Serang yang tugas dan fungsinya masuk ke dalam urusan wajib yang berkaitan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung, 2017, hlm137

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Cet-6, Jakarta, 2003, hlm 12.

dengan pelayanan dasar sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan OPD yang berkaitan langsung dengan masyarakat. Dari 10 OPD dengan jumlah responden yang akan diwawancarai sebanyak 163 (Seratus Enampuluh Tiga) orang pejabat pada 10 OPD tersebut dalam jangka waktu wawancara 14 (Empatbelas) hari kerja.

## Pembahasan

Penyebarluasan informasi kinerja Pemerintah dan pembangunan, secara umum dapat dinyatakan telah berjalan sesuai dengan standar harapan warga kota. Diskominfo Kota Serang dianggap telah berupaya menampaikekan informasi kepada seluruh *stakeholders* melalui laman website [www.serangkota.go.id](http://www.serangkota.go.id). Penyebarluasan Informasi dianggap sudah berjalan cukup optimal dengan adanya pengawasan dari *stakeholder* yang gencar dilakukan untuk melakukan pengawasan, sehingga mampu mengontrol dan akhirnya menjadi bahan evaluasi terutama terkait kegiatan/proyek/kebijakan sehingga ASN menjadi percontohan *Bottom Up Planning*, masyarakat sebagai sutradara dan pemain, dengan demikian masyarakat dapat berperan serta lebih optimal untuk turut menyebarkan informasi.

Penyebarluasan informasi kinerja Pemerintah dan pembangunan di lingkungan Pemerintahan Kota Serang juga masih ditengarai terlalu monoton dan kaku, perlu ditingkatkan bahkan beberapa dibutuhkan perbaikan, agar lebih optimal dari yang sudah ada sebelumnya. Dengan kata lain, responden beranggapan bahwa pada dasarnya sudah berjalan upaya penyebaran informasi kinerja pemerintahan dan pembangunan di lingkungan Pemerintah Kota Serang, bahkan sudah lebih baik dibandingkan kurun waktu sebelumnya, dan diharapkan semakin membaik lagi untuk tahun-tahun selanjutnya.

Pada bagian lain, berdasarkan keterangan responden diketahui bahwa terdapat beberapa OPD yang dalam penyelenggaraan penyebaran informasi terkait kinerjanya tidak mempublikasikan ke laman website, sehingga mengakibatkan terbatas dan minimnya informasi atas hal tersebut. Para responden juga berharap agar pada tiap-tiap OPD sepatutnya disediakan petugas/operator yang secara khusus ditugaskan untuk menyebarkan informasi kegiatan masing-masing OPD. Walaupun sudah mendapatkan dukungan dari Dinas Kominfo Kota Serang, namun sejatinya tetap harus ada kesadaran dari tiap-tiap OPD melaporkan kinerjanya masing-masing kepada publik.

Berkenaan dengan kualitas dan kuantitas informasi yang tersebar, responden menganggap hal tersebut juga sangat diperlukan, sehingga memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas sistem informasi serta jenisnya yang lebih beragam. Responden berharap tidak hanya terdapat pada 1 (satu) wadah informasi. Untuk mengatasi kurangnya OPD dalam

penyebarluasan informasi kepada warga masyarakat, maka perlu dirancang suatu mekanisme agar setiap OPD dapat melakukan kegiatan penyampaian informasi langsung dari OPD terkait ke Kelurahan dan Kecamatan, sehingga bisa langsung berelasi dengan warga masyarakat pada umumnya.

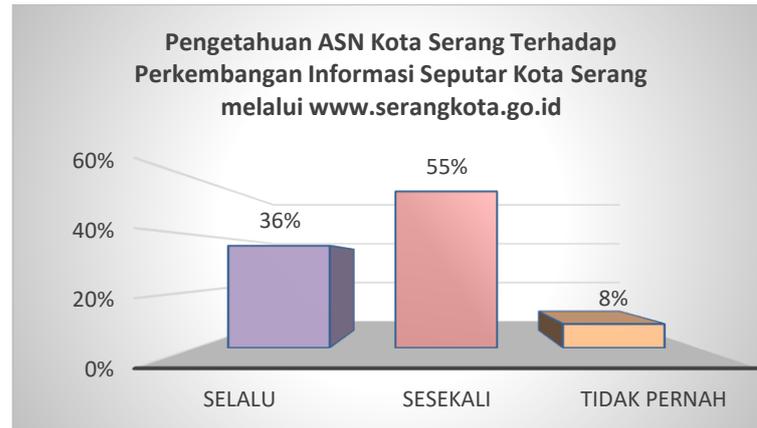
Warga kota pada dasarnya perlu mengetahui berbagai permasalahan dalam pembangunan menuju kemajuan Kota Serang karena tidak semua warga mampu mengakses dan mengetahui berbagai keberhasilan pembangunan di Kota Serang. Indikator yang dipergunakan responden misalnya dari volume atau responden menyebutnya sebagai frekuensi publikasi berbagai kegiatan Pemerintah Kota Serang, maupun kegiatan masing-masing OPD yang belum terjadwal dengan baik, yang pada akhirnya membuat kesan informasi yang *dipublish* tidak *update*.



Gambar 1

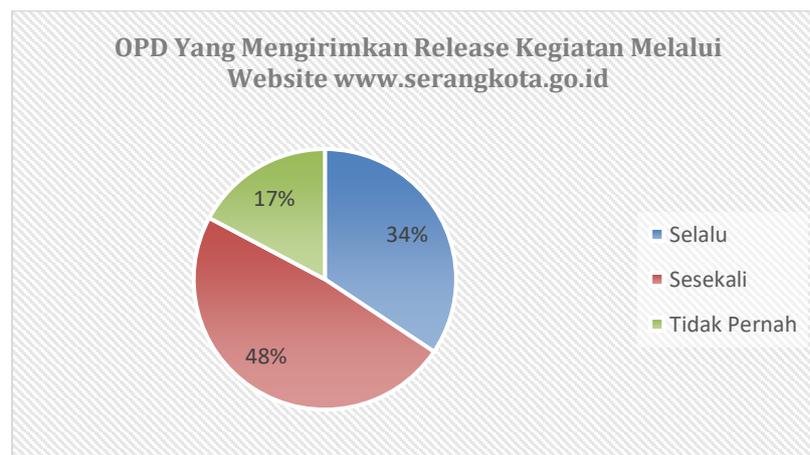
Pemerintah Kota Serang Telah Memiliki Website Resmi [www.serangkota.go.id](http://www.serangkota.go.id)

Berdasarkan gambar dapat dinyatakan bahwa terdapat 94% Pejabat di Kota Serang telah mengetahui bahwa Pemerintah Kota Serang memiliki laman resmi [www.serangkota.go.id](http://www.serangkota.go.id). Tentu saja menggembirakan dan berarti upaya optimalisasi laman resmi menjadi relevan bila dikaitkan dengan upaya peningkatan kualitas konten informasi. Walaupun tidak dipungkiri masih terdapat 5% Pejabat yang tidak tahu dan terdapat 1% Pejabat ASN yang tidak mau tahu. Sehingga upaya sosialisasi atas eksistensi laman resmi masih cukup penting untuk dilanjutkan



Gambar 2  
Pengetahuan ASN Kota Serang Terhadap Perkembangan Informasi Seputar Kota Serang Melalui [www.serangkota.go.id](http://www.serangkota.go.id)

Tim Kajian berpandangan bahwa fenomena ini harus segera diantisipasi, khususnya melalui dinas terkait (Kominfo), misalnya melalui beraneka program dan kegiatan yang seharusnya mampu membuat para pejabat/ASN di Kota Serang selalu mendapatkan informasi terkait perkembangan informasi Kota Serang melalui laman resmi pemerintah sebagai acuan yang terpercaya.



Gambar 3  
OPD Yang Mengirimkan Release Kegiatan Melalui website [www.serangkota.go.id](http://www.serangkota.go.id)

Berdasarkan relasi antara grafis chart 1 dan 2, maka terdapat relevansi antara terbatasnya volume kunjungan para pejabat pada laman resmi pemerintah, karena pada dasarnya hanya 34% pejabat/responden yang selalu mengirimkan informasi kinerjanya ke laman resmi pemerintah kota, sehingga bisa diasumsikan warga kota tidak mendapatkan informasi yang utuh, lengkap

dan komprehensif terkait perkembangan kinerja dan pembangunan kota, khususnya melalui laman resmi pemerintah.



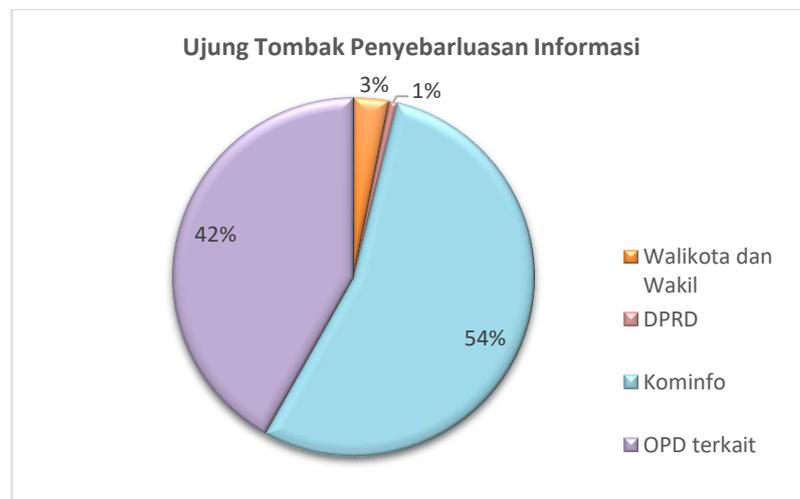
Gambar 4  
Publikasi dan Penyebarluasan Aktifitas dan Kegiatan Pemerintah Kota Serang Untuk Warga Kota Serang

Sejalan dengan gambar sebelumnya, pada akhirnya hanya 74% responden yang berpendapat bahwa aktifitas kinerjanya perlu terpublikasi dan tersebar luas bagi masyarakat Kota Serang. Fenomena tersebut tentu saja tidak sejalan dengan semangat Walikota Serang dan Wakil Walikota Serang yang tentunya berharap seluruh aktifitas dan kegiatan pemerintah kota terakses dan terpublikasi secara komprehensif bagi Warga Kota Serang.



Gambar 5  
Kegiatan OPD Yang Terpublikasi Satu Bulan Dalam [www.serangkota.go.id](http://www.serangkota.go.id)

Berdasarkan relasi antar grafis chart 4 dan 5, maka terdapat relevansi antara terbatasnya kinerja yang terpublikasi luas bagi masyarakat Kota Serang karena kegiatan OPD yang terpublikasi secara baik dilaman resmi pemerintah sangat terbatas. Hanya 16% saja dari responden yang mengaku dalam rentang 1 bulan lebih dari 5 kali terpublikasi OPDnya terpublikasi, sisanya 65 % responden menganggap kurang dari 5 kali, bahkan 19 % responden berpendapat OPD nya tidak pernah terpublikasi kegiatannya dalam laman resmi Pemerintah Kota Serang.

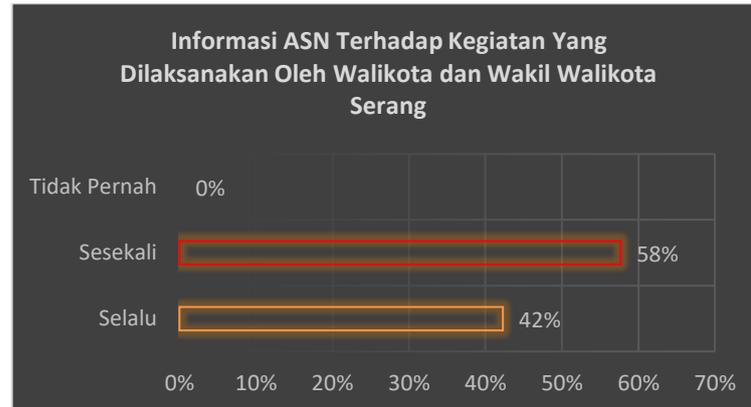


Gambar 6  
Ujung Tombak Penyebarluasan Berbagai Kegiatan Pemerintah Kota Serang  
Kepada Warga Kota Serang

Berdasarkan gambar 6 maka tercermin bahwa hanya 42% responden yang berpandangan bahwa OPD adalah ujung tombak penyebarluasan berbagai informasi kegiatan pemerintah kota kepada warganya. Selebihnya terdapat 54% responden yang berpandangan bahwa hal tersebut adalah tugas dari Dinas Kominfo. Sayangnya, terdapat 3% responden yang menganggap bahwa ujung tombak penyebarluasan informasi adalah Walikota dan Wakil Walikota bahkan terdapat 1% responden yang beranggapan DPRD sebagai ujung tombaknya.

Berdasarkan keterangan diatas, maka sudah sepatutnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang memperjelas ruang lingkup tugas pokok dan fungsinya ke OPD-OPD di lingkungan Pemerintah Kota Serang agar upaya penyebarluasan informasi pembangunan dan kinerja pemerintahan

di lingkungan Pemkot Serang semakin tertata dan terpublikasi dengan lebih optimal.



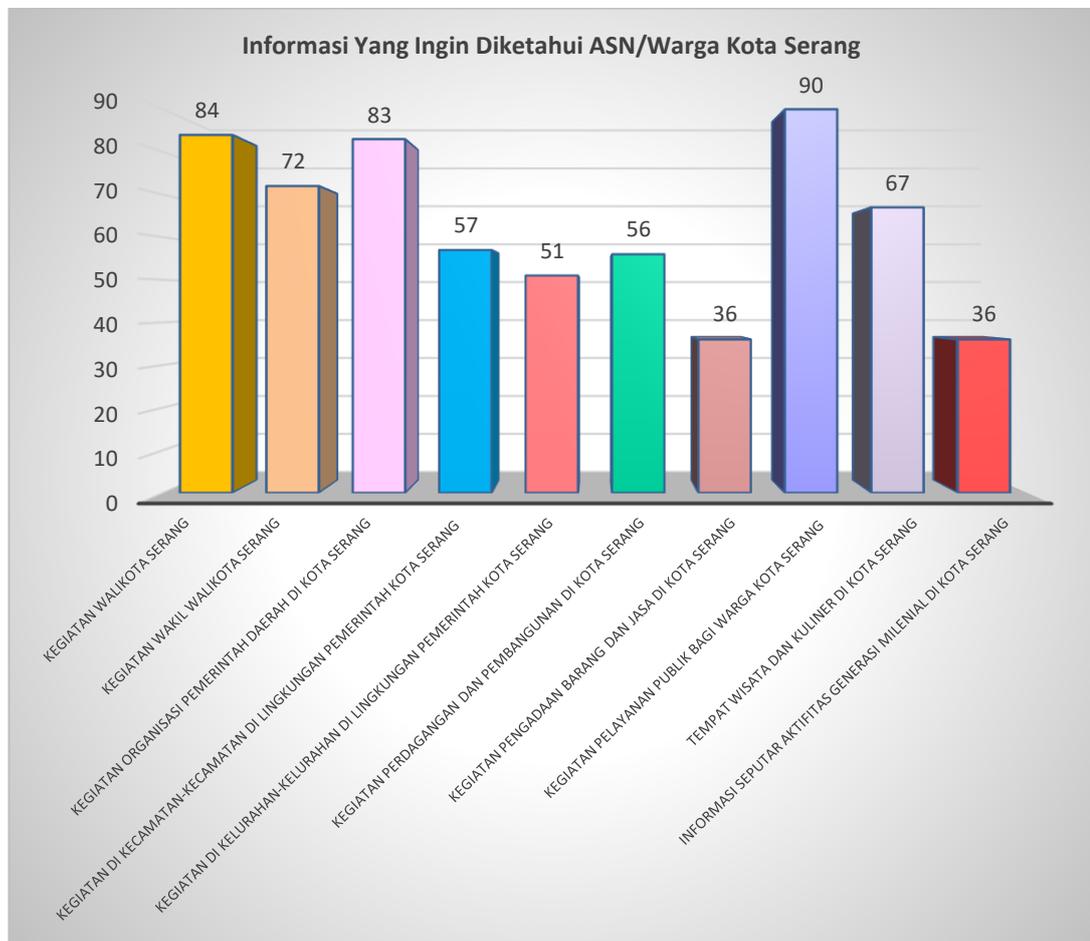
Gambar 7  
Informasi ASN Terhadap Kegiatan Yang Dilaksanakan Oleh  
Walikota dan Wakil WaliKota Serang

Merujuk pada gambar 7 maka dapat dinyatakan bahwa hanya 42 % dari responden yang selalu mengikuti dinamika dan kegiatan Walikota dan Wakil Walikota, sedangkan selebihnya yang lebih besar jumlahnya, atau sejumlah 58% responden hanya sesekali saja berupaya untuk mengetahui dan mengikuti setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Walikota dan Wakil Wali Kota Serang.



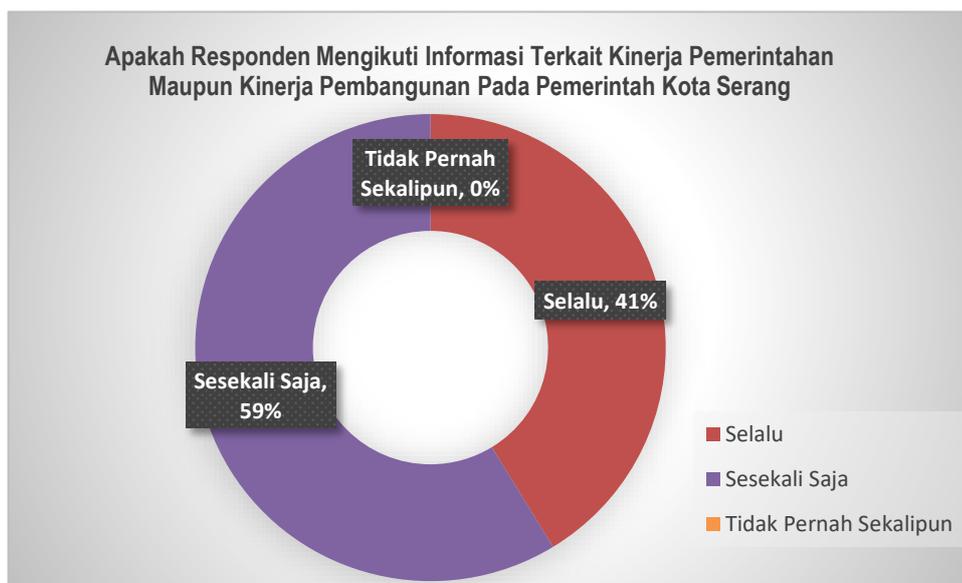
Gambar 8  
Urgensi Informasi Terkait Kinerja Pemerintahan Maupun Kinerja Pembangunan  
Yang Dilaksanakan Pemerintah Kota Serang

Fenomena yang menarik justru didapat dari jawaban tertutup responden yang sejatinya adalah juga ASN, bahkan mendapatkan amanah sebagai pejabat pada berbagai level dalam OPD yang menjadi lokasi penelitian, adalah saat responden memberikan jawaban atas pertanyaan dalam kuisioner pada nomor 9, sebagaimana gambar di bawah ini :



Gambar 9  
Informasi Yang Ingin Diketahui ASN Jika Sebagai Warga Kota Serang

Gambar 9 menunjukkan cukup signifikannya kebutuhan informasi bagi warga pada umumnya, yang sepatutnya juga dapat dirasakan dan diketahui oleh para pimpinan/pejabat pada masing-masing OPD, karena seluruh responden pada dasarnya adalah ASN yang memegang jabatan struktural pada OPD yang menjadi lokasi kajian ini.



Gambar 10

Apakah Responden Mengikuti Informasi Terkait Kinerja Pemerintahan Maupun Kinerja Pembangunan Pada Pemerintah Kota Serang

Berdasarkan gambar diatas, dapat terbaca bahwa tingkat responsi dan keingintahuan responden selaku ASN terhadap informasi kinerja pemerintahan dan pembangunan hanya dalam level persentase 59% yang secara akumulatif menunjukkan begitu terbatasnya semangat keingintahuan responden terhadap informasi *a quo*. Fenomena tersebut relevan dengan argumen bahwa secara umum Warga Kota Serang kurang berminat untuk secara mandiri mendapatkan informasi atau dengan diksi lainnya, warga harus tetap distimulasi untuk menjadi masyarakat yang informatif di Kota Serang.

Terkait dengan upaya untuk terus mengoptimalkan keterlibatan warga dalam kerja pemerintahan dan pembangunan, kepada responden juga ditanyakan melalui kuisisioner pada pertanyaan tertutup nomor 11, yang diharapkan mampu untuk mendapatkan pandangan responden terhadap kualitas dan keanekaragaman kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Serang.

# 19

## PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SERANG DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI DAN TATA KELOLA PEMERINTAH DAERAH



Gambar 11

Persepsi Responden Terhadap Kualitas dan Keragaman Kinerja Pembangunan Yang Telah Dilaksanakan Pemerintah Kota Serang

Upaya lain yang perlu dilakukan untuk mendorong pengelolaan pemerintahan di era modern yang lebih bersikap inovatif dan kreatif juga menjadi perhatian tim kajian dan menjadi bahan pertanyaan dalam kuisioner pada pertanyaan nomor 12, yang setelah diakumulasi sebagai berikut :



Gambar 12

Stimulasi Kepada Pemerintah Kota Serang Agar Lebih Kreatif dan Inovatif dalam Kinerja Pemerintahan dan Kinerja Pembangunan

## 5.2. Kendala Dan Faktor Penghambat Penyebarluasan Informasi Kinerja Pembangunan Dan Tata Kelola Pemerintah di Kota Serang

Berangkat dari daftar pertanyaan terbuka yang diajukan oleh tim kajian kepada para responden, secara umum dapat dinyatakan bahwa responden dalam kajian ini memiliki semangat yang sangat baik dan sangat signifikan untuk diajak turut serta dan berkontribusi secara mrril maupun materiil agar Dinas Kominfo Kota Serang menjadi semakin baik lagi dalam menjalankan tugas fungsinya menyebarluaskan informasi kinerja pembangunan dan informasi tata kelola pemerintahan di lingkungan Kota Serang.

Secara obyektif dan terbuka, hampir seluruh responden dalam kajian ini mengungkapkan beberapa kendala dan hambatan dalam pengelolaan dan penyebarluasan informasi, sebagaimana tertuang dalam keterangan terdahulu yang apabila diakumulasi dan disusun secara numberik dapat diringkas sebagai berikut :

1. Keterbatasan volume sosialisasi tentang tata cara penyampaian informasi;
2. Keterbatasan SDM pengelola untuk penyebaran informasi di masing-masing OPD;
3. Keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana termasuk akses dan kualitas jaringan internet untuk penunjang upaya penyebarluasan informasi;
4. Keterbatasan mendapatkan pelatihan penguasaan alat dan keterampilan penggunaan teknologi informasi di masing-masing OPD;
5. Keterbatasan minat warga terhadap ketersediaan infomasi yang berkualitas dan rendahnya minat warga untuk mendapatkan sumber informasi yang valid dan kredibel;
6. Keterbatasan regulasi teknis tentang tata cara dan sistem penyebarluasan informasi bagi OPD;
7. Keterbatasan koordinasi antar unit kerja sehingga terbuka ruang gap dan potensi ego sektoral, baik di dalam OPD maupun antara OPD satu dengan lainnya terkait kewajiban penyebarluasan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Serang
8. Keterbatasan dokumen dan basis data pendukung untuk penyebaran informasi yang valid dan update;
9. Kurang tersosialisasinya website Pemerintah Kota Serang dan alamat akun sosial media Pemerintah Kota Serang; dan

Belum adanya kebijakan normatif dan design sistem penyebarluasan informasi yang komprehensif, holistik, komplementer dan berkelanjutan terkait dengan peran OPD dalam penyebarluasan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Serang.

## Penutup

### 1. Penyebarluasan Informasi Kinerja Pembangunan Dan Tata Kelola Pemerintah Kota Serang

Berdasarkan tahapan dan rangkaian kegiatan yang telah dilakukan tim kajian terkait upaya memotret kondisi obyektif penyebarluasan informasi kinerja pembangunan dan tata kelola pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Serang serta menemukan kendala dan hambatan bagi Kominfo Kota Serang dalam upaya menyebarkan informasi maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa:

1. Warga Kota Serang pada dasarnya sangat memerlukan beragam informasi terkait kinerja pembangunan dan informasi tata kelola Pemerintah di lingkungan Kota Serang.
2. Pemerintah Kota Serang melalui Dinas Kominfo telah berupaya untuk melakukan penyebarluasan informasi kinerja pembangunan dan tata kelola Pemerintah di lingkungan Kota Serang namun belum optimal;
3. Upaya optimalisasi dapat dilakukan dengan membentuk peraturan teknis penyebarluasan informasi dengan tetap berpedoman pada RPJMD dan rencana strategis daerah yang berkaitan dengan upaya penyebarluasan informasi;
4. Diperlukan upaya yang keberlanjutan melalui instrumen penataan sistem penyebarluasan informasi dengan menerapkan penggunaan teknologi informasi sebagai perantara dan rantai penyebaran informasi yang lebih terkoordinasi dan terkonsolidasi, serta menstimulasi percepatan hadirnya *smart government* sebagai pendukung terwujudnya masyarakat yang informatif (*informations society*) di Kota Serang.

### Kendala Dan Hambatan Kominfo Kota Serang Dalam Menyebarkan Informasi Kinerja Pembangunan Dan Tata Kelola Pemerintah Kota Serang

Faktor-faktor yang saat ini menjadi kendala dan penghambat dalam melakukan penataan sistem penyebarluasan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Serang, antara lain adalah:

- 1) Keterbatasan anggaran, sarana, prasarana, keterampilan teknis, termasuk dan kualitas SDM pengelola penyebarluasan informasi, sehingga mengakibatkan alur dan alir informasi belum dapat dinyatakan telah akurat, validitasnya teruji dan terpercaya bagi masyarakat pencari dan pengguna informasi.
- 2) Belum adanya kebijakan normatif dan design sistem penyebarluasan informasi yang komprehensif, holistik, komplementer dan berkelanjutan terkait dengan peran OPD dalam penyebarluasan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Serang.
- 3) Belum terbangunnya pola penyajian informasi kinerja pembangunan dan pemerintahan yang valid, kredibel dan terbaru bagi Warga Kota Serang.
- 4) Belum optimalnya penggunaan media digital sebagai instrument dan sarana penyebaran informasi pembangunan dan kinerja pemerintahan.

## Referensi

- Aida Vitayala S. Hubei, *Strategi Komunikasi Politik Dan Budaya. Jurnal Komunikasi Pembangunan, Volume 20, No 1, Tahun 2016.*
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003, Cet-5
- Colin Coulson dan Thomas. *Public Relations. A Practical Guide*, terjemahan oleh Lucas Ginting. *Public Relations. Pedoman Praktis Untuk PR*, (Cet. IV; Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005).
- Ganie, Meuthia Rochman. *Good Governance: Prinsip. Komponen Penerapannya*. LP3ES. Jakarta.
- Krina, Loina Lalolo. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Jakarta.
- M. Isa Indrawan, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 16, No. 2, Mei-Agust 2009
- Rachmat Kriyantono. *Public Relations Writing. Media Public Relations Membangun Citra Korporat*, (Cet.1. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2008)
- Rachmat Kriyantono, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik* (Cet. I; Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2014).
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Ed.Revisi 9; Jakarta:Rajawali Pers, 2008.)
- Soemirat dan Elvinardo, *Strategi komunikasi Public Relations*, Jurnal Sosial Budaya, Vol. 8 No. 02 Juli- Desember 2011.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Cet-6, Jakarta, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung, 2017.