

**PELAYANAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI E-SAMBAT SISTEM
APLIKASI MASYARAKAT BERTANYA TERPADU
(Studi Pelayanan Terhadap Pengaduan Air Minum di Kota Pasuruan)**

Sintia Meri Regina Anggraeni¹, Khoiron², Hirshi Anadza³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: sintiamra03@gmail.com*

ABSTRAK

Dalam upaya mendorong inovasi digital di berbagai lokasi, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 tentang Sistem E - Government pada tahun 2018. Pemanfaatan “layanan digital” oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik semakin meningkat. Kebutuhan akan layanan digital begitu dekat dengan masyarakat sehingga menjadi signifikan. Membawa layanan harian secara daring atau membuat aplikasi bukanlah satu-satunya tujuan transformasi digital. Untuk mencapai perbaikan dalam proses layanan dan memberikan “nilai” yang memuaskan bagi konsumen layanan, transformasi digital mencakup lebih dari sekadar memodifikasi layanan jaringan; tetapi juga melibatkan bagaimana seluruh area layanan dapat terhubung. Menanggapi keluhan warga, e-Sambat telah ditetapkan dan berjalan sejak awal. Terdapat kesenjangan antara warga negara sebagai pelapor dan pemerintah pusat atau daerah dalam melaksanakan program penanganan pengaduan masyarakat, hal ini terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik. Selain itu, layanan publik sering kali gagal memuaskan masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Teknik analisa data yang digunakan yaitu menurut milles huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah; Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan platform e-Sambat telah sejalan dengan prinsip-prinsip e-Government, yakni meningkatkan partisipasi masyarakat, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik. Platform ini telah terbukti efektif dalam mempermudah warga menyampaikan keluhan terkait layanan air minum dan mendorong respon yang lebih cepat dari pemerintah. Namun, beberapa indikator keberhasilan e-Government seperti keamanan data, interoperabilitas sistem, dan kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: *e-Government, e-Sambat, Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

Pelayanan publik telah mengalami transformasi akibat kemajuan teknologi di era digital, yang berujung pada penerapan layanan digital seperti e-Sambat. Namun, penerapan sistem autentikasi dokumen dan informasi publik yang komprehensif masih mengalami kendala. Ketidaktahuan masyarakat umum terhadap prosedur administratif menjadi kendala yang menyebabkan terjadinya kendala dan kesalahpahaman. Di sisi lain, peluncuran e-Sambat sebagai forum untuk menanggapi permasalahan dan pengaduan masyarakat telah membuahkan hasil. e-Sambat memfasilitasi kontak masyarakat-pemerintah yang lebih baik, menurut penelitian yang dilakukan di Kota Pasuruan, yang pada gilirannya menghasilkan penyelesaian pengaduan masyarakat yang lebih tepat.

Di Taman Kota Pasuruan, e-Sambat diresmikan oleh Wali Kota Saifullah Yusuf atau yang akrab disapa Gus Ipul sekitar akhir April 2021.

Sebagai respon cepat terhadap keluhan masyarakat, Pemerintah Kota Pasuruan tengah bersiap untuk melakukan digitalisasi layanan dan operasional pemerintahan. Salah satunya adalah e-Sambat, guna mewujudkan Smart City. Warga Kota Pasuruan kini bisa menyampaikan kekesalan dan keluhan mereka terhadap berbagai permasalahan melalui smartphone. Pemerintah Kota Pasuruan yang biasa dikenal dengan sebutan Kota Santri berhasil meraih penghargaan Merdeka Award 2022 dalam kategori program Inovasi Digital atas berbagai inovasi teknologinya. . Meski Anda mungkin tidak mengenali nama-namanya, Anda mungkin terkejut mengetahui bahwa banyak dari program ini juga ada di tempat lain. Pemerintah Kota Pasuruan memastikan bahwa semua ambisi masyarakat dapat terwujud melalui aplikasi dan situs web dengan mengadopsi era revolusioner menuju Society 5.0 yang dapat memanfaatkan teknologi. e-Sambat yang diperkenalkan lebih dari sekadar acara seremonial.

Dalam upaya mendorong inovasi digital di berbagai lokasi, pemerintah telah mengeluarkan

Peraturan Presiden Nomor 95 tentang Sistem E - Government pada tahun 2018. Pemanfaatan “layanan digital” oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik semakin meningkat. Kebutuhan akan layanan digital begitu dekat dengan masyarakat sehingga menjadi signifikan. Membawa layanan harian secara daring atau membuat aplikasi bukanlah satu-satunya tujuan transformasi digital. Untuk mencapai perbaikan dalam proses layanan dan memberikan “nilai” yang memuaskan bagi konsumen layanan, transformasi digital mencakup lebih dari sekadar memodifikasi layanan jaringan; tetapi juga melibatkan bagaimana seluruh area layanan dapat terhubung (Imania, 2018; 176).

Menanggapi keluhan warga, e-Sambat telah ditetapkan dan berjalan sejak awal. Terdapat kesenjangan antara warga negara sebagai pelapor dan pemerintah pusat atau daerah dalam melaksanakan program penanganan pengaduan masyarakat, hal ini terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik. Selain itu, layanan publik sering kali gagal memuaskan masyarakat. Berkat kemajuan teknologi, pemerintah daerah dan negara bagian kini dapat lebih mudah memberikan layanan publik melalui aplikasi, seperti aplikasi E-Government untuk telepon pintar atau aplikasi web. Karakteristik kota, kondisi pembangunan, profil ekonomi, kemampuan sumber daya manusia, literasi teknologi penduduk, efektivitas birokrasi, dan kapasitas kebijakan secara keseluruhan semuanya berperan dalam bagaimana sistem pemerintahan berbasis elektronik berkembang (Tan, 2020; 899).

Melihat bahwa aplikasi e-Sambat mempunyai tujuan yang sangat baik untuk mempercepat penyelesaian permasalahan dalam aspek pelayanan maupun yang lainnya yang terjadi di lingkungan sekitar di Kota Pasuruan, dan juga e-Sambat sendiri mempunyai banyak evaluasi yang mesti diberikan, dan dapat mengidentifikasi proses pengaduan dan permasalahan yang ada.

Tinjauan Pustaka

Electronic Government

Electronic government, atau e-government, adalah sebuah konsep yang melibatkan integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan keterlibatan publik. Penerapan e-Government di era digital ini menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin saling terhubung dan menginginkan layanan publik yang cepat, tepat, dan mudah digunakan.

E-Government merupakan komponen penting dalam modernisasi pemerintahan di era digital. E-Government telah muncul sebagai instrumen yang ampuh untuk membangun pemerintahan yang lebih transparan dan responsif, karena menawarkan keuntungan yang substansial,

termasuk keterbukaan, efisiensi, dan keterlibatan publik yang lebih besar. Meskipun demikian, keberhasilannya bergantung pada kompetensi pemerintah untuk mengatasi kendala yang ada, termasuk infrastruktur, keamanan, dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Dikutip didalam nya menurut J. Ramon Gil-Garcia e-government adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Keberhasilan e-government dapat diukur melalui beberapa indikator penting yakni;

- a. Service Availability (Ketersediaan Layanan). Mencakup aksesibilitas yang luas dan terus menerus.
- b. Security and Privacy (Keamanan dan Privasi). Menjamin perlindungan data pribadi pengguna.
- c. Efficiency (Efisiensi). Pengelolaan sumber daya dan waktu menjadi faktor kunci yang mendukung kelancaran operasional e-government.
- d. Service Constraints (Kendala Layanan). Keterbatasan infrastruktur atau kemampuan teknologi.
- e. Interoperability (Interoperabilitas). Memastikan sistem yang digunakan dapat berfungsi dengan baik antar platform atau instansi yang berbeda.
- f. User-friendliness (Kemudahan Pengguna). Menekankan pada inter-face yang user-friendly agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan.
- g. Information quality (Kualitas Informasi). Platform yang disediakan harus akurat, relevan, dan mudah dipahami untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat oleh pengguna layanan.

Sistem e-Government yang ada dalam suatu negara sangat penting keberadaannya karena berdasarkan tingkat penggunaannya bergantung terhadap perkembangan teknologi informasi dan kelembagaan. Tingkat perkembangan kelembagaan berpengaruh dalam intensitas dan efektivitas penggunaan layanan e-Government. Layanan e-Government memiliki sistem yang hanya ada di suatu lingkungan kelembagaan tertentu. Aturan dan mekanisme dalam penerapan layanan ini penting digunakan dalam keberhasilan layanan e-Government. Perusahaan politik memiliki tujuan utama nilai publik. Efektivitas e-Government memiliki ketergantungan terhadap karakteristik teknis dan relevansi data yang akan dipublikasikan serta kualitas dari layanan yang diberikan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metodologi dan/atau teknik kualitatif, bahwa penelitian jenis ini

menggunakan atau menjelaskan suatu permasalahan yang hasilnya dapat “digeneralisasikan”. Serta menggunakan teknik studi kasus yang digambarkan sebagai penelitian yang dilakukan secara terpadu dan komprehensif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang manusia, merupakan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik perolehan data antara lain: 1) Observasi; Dalam penelitian ini adalah proses pengumpulan informasi dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian observasi dalam penelitian ini adalah dengan melihat suasana/apapun yang ada dalam objek penelitian. 2) Wawancara Terbuka: Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terbuka pada bidang atau bagian yang terlibat dalam manajemen layanan pengaduan SAMBAT (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu) online di lingkungan pemerintah kota Malang dengan menetapkan beberapa informan. 3) Dokumentasi: Dalam penelitian ini adalah cara memperoleh data dengan pemeriksaan langsung terhadap sumber dokumen yang berupa catatan cetak maupun catatan elektronik.

Pembahasan

E-Sambat memanfaatkan teknologi digital yang dapat diakses melalui perangkat seperti smartphone, tablet, maupun komputer. Dengan demikian, warga Kota Pasuruan dapat dengan mudah mengakses platform ini tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

1. Kualitas Layanan Pengaduan Terkait Air Minum Daerah pada Portal Pengaduan e-Sambat.

a. Aksesibilitas yang Lebih Luas

E-Sambat merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Pasuruan dalam meningkatkan pelayanan publik melalui digitalisasi atau elektronika dengan mengutip teori Gil-Garcia (2012) tentang e-Government. Selain itu, e-Sambat memanfaatkan teknologi digital yang dapat diakses melalui perangkat seperti smartphone, tablet, maupun komputer. Dengan demikian, warga Kota Pasuruan dapat dengan mudah mengakses platform ini tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Adanya e-Sambat ini sangat berguna terutama bagi orang-orang yang memiliki keterbatasan fisik atau waktu.

Seluruh masyarakat Kota Pasuruan, termasuk yang tinggal di daerah pinggiran atau pelosok, dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan. Selama memiliki akses internet, mereka dapat menggunakan layanan ini. Hal ini sangat mengatasi keterbatasan geografis dan memungkinkan seluruh warga kota untuk turut serta memantau dan menangani permasalahan publik. e-Sambat dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan, sehingga memudahkan orang-orang dari semua lapisan masyarakat untuk mengajukan keluhan. Dengan

panduan yang jelas dan opsi yang mudah dipahami, orang-orang dari semua kelompok usia, termasuk manula yang mungkin tidak familier dengan teknologi, tetap dapat memperoleh manfaat dari platform ini.

b. Kurangnya Sosialisasi

E-Sambat menawarkan berbagai kemudahan, masih terdapat tantangan dalam penerapannya. Sebagian masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi atau mengalami kendala akses internet. Banyak warga mungkin belum mengetahui keberadaan e-Sambat, atau cara penggunaannya karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah.

c. Transparansi Proses Pengaduan

Transparansi dalam proses penanganan pengaduan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan publik. *Sistem e-Sambat* Baik harus memberikan informasi yang jelas mengenai tahapan penanganan, waktu penyelesaian, dan status terkini pengaduan yang diajukan. Transparansi dalam proses pengaduan merupakan salah satu unsur penting yang menentukan keberhasilan dan kepercayaan masyarakat terhadap *sistem e-Sambat*, di Kota Pasuruan.

Transparansi ini mengacu pada sejauh mana pemerintah kota terbuka dalam menyampaikan informasi mengenai status pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, serta bagaimana pengaduan tersebut diproses dan diselesaikan. Salah satu bentuk transparansi adalah pemberian *pemberitahuan yang jelas dan real time* kepada para pengadu mengenai status pengaduannya. Transparansi tercapai jika masyarakat dapat mengakses riwayat pengaduan sebelumnya, termasuk hasil akhir pengaduan.

d. Potensi Respon Lambat di Area Tertentu.

Di daerah dengan infrastruktur internet yang tidak memadai, akses ke e-Sambat bisa lambat atau sulit. Hal ini dapat menghambat kelancaran pemrosesan pengaduan dan memperpanjang waktu respons. Meskipun e-Sambat merupakan sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat Kota Pasuruan dalam menyampaikan pengaduan secara digital, ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan lambatnya respon pengaduan terutama di daerah tertentu. Salah satu penyebab utama lambatnya respon di daerah tertentu adalah infrastruktur internet yang belum merata.

Kecepatan respon menjadi hal utama, dimana PDAM berkomitmen untuk menanggapi setiap pengaduan yang masuk dalam kurun waktu tertentu. Hal ini penting untuk memastikan masyarakat merasa didengar dan pengaduannya ditanggapi dengan serius. Selain itu, transparansi dalam proses pengaduan juga menjadi bagian dari penerapan *~kualitas layanan e-Sambat*. Masyarakat dapat memantau status pengaduannya melalui aplikasi, sehingga tidak perlu bertanya-tanya mengenai progres penyelesaian masalah yang dilaporkan. Hal

ini juga menciptakan akuntabilitas PDAM dalam menangani setiap pengaduan.

Ada beberapa indikator yang telah dibahas pada halaman sebelumnya menjadi fokus dalam pembahasan layanan e-Government yang dikutip dalam teori e-Government. menurut Gil-Garcia (2012).

a. Ketersediaan Layanan

Dikutip dalam teori e-Government Ketersediaan layanan juga dipengaruhi oleh kemudahan akses karena merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi keberlangsungan sistem e-Sambat. yang disediakan oleh masyarakat. Penggunaan berbagai platform, seperti situs web dan aplikasi seluler, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan cara yang paling nyaman bagi mereka. Dengan antarmuka yang ramah pengguna dan mudah dinavigasi, masyarakat dapat dengan cepat menemukan informasi yang mereka butuhkan dan mengajukan keluhan tanpa merasa kesulitan. Ini sangat penting, terutama bagi orang-orang yang mungkin tidak memiliki banyak pengalaman teknis.

b. Keamanan dan Privasi (Keamanan dan Privasi)

Indikator ini meliputi pemanfaatan teknologi enkripsi, autentikasi pengguna, dan kebijakan perlindungan data. Masyarakat harus merasa aman ketika menggunakan layanan e-Government sehingga dapat berpartisipasi aktif tanpa khawatir terjadi penyalahgunaan informasi pribadinya. Keamanan dan privasi merupakan dua aspek yang sangat krusial dalam penyediaan layanan e-Government termasuk dalam penggunaan aplikasi e-Sambat.

c. Efisiensi

Efisiensi mengacu pada kemampuan e-Government yang merupakan salah satu indikator dalam teori e-Government. Menurut Gil-Garcia (2012) dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanpa pemborosan sumber daya. Indikator ini meliputi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan, serta penggunaan teknologi untuk mempercepat pelayanan.

d. Kendala Layanan

Kendala layanan mencakup berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapan e-Government, seperti masalah teknis, kurangnya infrastruktur, atau kendala anggaran. Indikator ini penting untuk mengidentifikasi hambatan yang dapat mengurangi efektivitas layanan. Dengan memahami kendala tersebut, pemerintah dapat merumuskan strategi perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan. Kendala layanan mencakup berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapan e-Government, yang dapat memengaruhi efektivitas dan keberhasilan aplikasi e-Sambat.

e. Interoperabilitas (Interoperabilitas)

Dikutip dalam teori e-Government menurut Gil-Garcia (2018) Interoperabilitas merupakan

kemampuan suatu sistem e-Government untuk berfungsi secara sinergis dengan sistem lain, baik di dalam maupun di luar pemerintahan. Indikator ini meliputi kemampuan untuk berbagi data dan informasi antara berbagai platform dan lembaga, sehingga memudahkan kolaborasi dan mempercepat proses pelayanan.

f. Kemudahan Penggunaan (User-Friendly)
Pengguna)

E-Government dirancang agar masyarakat mudah dalam mengakses dan menggunakan layanannya. Indikator ini meliputi user interface yang intuitif, navigasi yang sederhana, serta dukungan teknis yang memadai. Begitu pula sebagaimana yang dikemukakan oleh Gil-Garcia (2018) dalam beberapa indikatornya dengan memperhatikan user friendly, pemerintah dapat memastikan semakin banyak masyarakat yang dapat menggunakan layanan e-Government secara efektif. User friendly merupakan aspek penting dalam perancangan dan implementasi layanan e-Government, termasuk aplikasi e-Sambat.

g. Kualitas Informasi

Kualitas informasi mencakup keakuratan, relevansi, dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh layanan e-Government. Indikator ini penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang tepat dan bermanfaat. Menurut Gil-Garcia (2018) kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-Government dan membantu mereka dalam mengambil keputusan yang lebih baik.

2. **Tantangan dalam layanan pengaduan e-Sambat.**

Salah satu tantangan utama dalam pemanfaatan e-Sambat adalah keterbatasan akses teknologi di beberapa daerah. Banyak warga, terutama yang tinggal di daerah terpencil, kesulitan mengakses internet yang stabil.

Hal ini menghambat kemampuan mereka untuk menyampaikan pengaduan secara elektronik. Selain itu, keterbatasan pengetahuan teknologi di kalangan masyarakat, terutama bagi para lansia, juga menjadi kendala dalam pemanfaatan aplikasi ini. Tanpa akses yang memadai, potensi E-Sambat untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat tidak dapat terwujud (Dwiyanto, A, 2015).

Tantangan lainnya adalah kualitas pengaduan yang disampaikan. Banyak pengaduan yang diterima tidak disertai dengan informasi yang cukup atau jelas, sehingga menyulitkan petugas untuk menindaklanjutinya.

Responden menyatakan bahwa pengaduan yang ambigu seringkali memerlukan klarifikasi lebih lanjut, yang dapat memperlambat proses penyelesaian. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang cara menyampaikan pengaduan dengan baik dan efektif. Tantangan lainnya adalah persepsi masyarakat terhadap e-Sambat itu sendiri. Sebagian

masyarakat mungkin skeptis terhadap efektivitas sistem ini, terutama jika sebelumnya mereka pernah mengalami ketidakpuasan terhadap layanannya.

Kesimpulan

Didapatkan kesimpulan bahwa Kesimpulan mengenai kualitas pelayanan pengaduan melalui e-Sambat di Kota Pasuruan menunjukkan bahwa platform ini telah meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam penanganan keluhan warga. Masyarakat dapat dengan mudah melaporkan masalah, dan pihak berwenang dapat merespons lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Meskipun platform ini telah memberikan manfaat signifikan dalam mempermudah proses pelaporan dan meningkatkan respons pemerintah, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi. Tantangan utama meliputi keterbatasan akses teknologi bagi sebagian warga, yang dapat menghambat partisipasi mereka dalam menggunakan layanan ini.

Daftar Pustaka

- Alqudah, MA, & Muradkhanli, L. (2021). Manajemen elektronik dan perannya dalam mengembangkan kinerja e-government di Yordania. *Jurnal Riset Elektronik Teknik, Komputer, dan Ilmu Terapan*, 3, 65-82.
- Creswell. (2018). *Desain Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Kelima*. Publikasi SAGE.
- Danar, AF (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktek*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Dash, S. &. (2016). Paradigma E-Governance Menggunakan Infrastruktur Cloud: Manfaat dan Tantangan. *Procedia Computer Science*, 85(Cms), 843–855.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Pers Universitas Gadjah Mada.
- Fernández, L.Á. V., Fernández, YO, Hidalgo, CVS, Aliaga, JCC, & Guillén, DF (2023). E-Government dan Perkembangannya di Kawasan: Tantangan. *Jurnal Internasional Tinjauan Bisnis Profesional: Int. J. Prof. Bus. Pdt.*, 8 (1), 11.
- Ganis. (2021). Efisiensi Layanan Pengaduan Online dalam Penerapan E-Government di Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 15(8), 1-5.
- Gil-Garcia, JR, Dawes, SS, & Pardo, TA (2018). Penelitian pemerintahan digital dan manajemen publik: menemukan persimpangan jalan. *Public Management Review*, 20 (5), 633-646.
- Gil-Garcia, JR, Dawes, SS, & Pardo, TA (Eds.). (2021). *Pemerintahan digital dan manajemen publik: Menciptakan inovasi sektor publik di persimpangan penelitian dan praktik*. Routledge.
- Imania, AN (2018). E-Government di Kota Surakarta Ditinjau dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 176–189.
- Miles, MH (2014). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Metode, Edisi*. Sage Publications.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja. Rosda.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.