

Implementasi Kebijakan Sistem Kalkulasi Simulasi Retribusi (Sikasir) Online Dalam Peningkatan Pelayanan Di Dpmptsp Kota Depok

Berlian Meyandasari ¹, Mohammad Mulyadi ^{2*}

^{1,2} Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut STIAMl, Jakarta, Indonesia

Email: mohammadmulyadi@yahoo.com

* Corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Retribusi;
Sistem Retribusi;
Pelayanan, IMB;
Izin Bangunan.

Retributions became a complex problem in 2023 after the Depok City Inspectorate carried out an inspection at the Depok City DPMPTSP and found that there were retribution receivables amounting to IDR 16,000,000,000.00 caused by many building permit applicants who did not continue with their building permits because they did not pay the retribution. Applicants for building permits do not pay their levy bills due to several factors, one of which is that the applicant does not know the amount of the levy before carrying out the permit so that when the levy bill appears and the amount is high, the applicant feels that someone is "playing". Information related to this levy was deemed not transparent, so DPMPTSP Depok City implemented SIKAR Online. In this research, researchers used Hamdi's policy implementation theory (2015) and qualitative methods with a descriptive approach, data collection techniques by interviewing relevant informants and documentation.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

PENDAHULUAN

Undang- Undang Pelayanan Publik mengelompokkan ruang lingkup pelayanan publik menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu pelayanan barang publik, pelayanan atas jasa publik, dan pelayanan administratif, dimana salah satu wujud pelayanan administratif adalah layanan perizinan. Perkembangan perubahan regulasi sangat dinamis. Sejalan dengan kebijakan pemerintah dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi, media dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi dan informatika mengubah hubungan dunia tanpa batas serta menyebabkan perubahan sosial, ekonomi dan budaya secara cepat. Penyelenggaraan pemerintahan baik di pusat dan daerah melakukan penyesuaian secara bertahap dan berkelanjutan menuju era digitalisasi atau *e-government*. Teknologi informasi telah memainkan peran krusial dalam memberikan kemudahan dan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk proses administratif. Penggunaan teknologi komputer dan mobile telah menjadi hal yang umum dan memberikan dampak positif dalam memberikan akses informasi secara cepat dan akurat.

Saat ini Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang selanjutnya akan berubah menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), untuk saat ini Kota Depok masih memberlakukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang merupakan surat Izin paling banyak dimohon serta menghasilkan retribusi yang cukup besar dalam menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kota Depok merupakan salah satu kota yang sudah memiliki sistem perizinan online. Sistem Perizinan Online Kota Depok atau SIMPOK adalah aplikasi milik Pemerintah Kota Depok yang menyediakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara online di Kota Depok. Pemohon dapat



mengakses via website perizinanonline.depok.go.id. Di dalam SIMPOK terdapat 57 jenis perizinan yang dapat diproses, salah satunya yaitu IMB (Izin Mendirikan Bangunan). Izin mendirikan bangunan adalah izin yang diberikan kepadapemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yangberlaku.

Berikut rekapitulasi pelayanan perizinan IMB melalui SIMPOK tahun2020 - 2024 : **Tabel 1.1**

No.	Tahun	Jumlah Pendaftaran Tahun ini	Ditolak	Selesai			Sisa Yang Belum Diproses
				Sesuai Waktu	Tidak sesuai waktu	Jumlah	
1	2020	5.000	336	2.349	2.121	4.470	147
2	2021	7.112	699	3.660	2.510	6.170	595
3	2022	6.300	504	3.855	1.767	5.622	769
4	2023	7.513	590	4.826	1.662	6.488	255
5	2024	2.255	149	1.699	37	1.706	1.604

Rekapitulasi pelayanan perizinan IMB Tahun 2020 s/d 2024

Sumber : DPMPTSP Kota Depok, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pemohon yang melakukan pendaftaran IMB melalui SIMPOK pada tahun 2020 sebanyak 5.000 pemohon, tahun 2021 sebanyak

7.112 pemohon, tahun 2022 sebanyak 6.300 pemohon, tahun 2023 sebanyak 7.513 pemohon dan tahun 2024 sampai bulan Mei sebanyak 2.255 pemohon. Jumlah permohonan IMB mengalami kenaikan pada tahun 2023 (setelah adanya SIKASIR) dan mengalami penurunan pada tahun 2022.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka DPMPTSP Kota Depok membuat menu baru pada SIMPOK yaitu Sistem Kalkulator Simulasi Retribusi (SIKASIR) Online, dimana dengan sistem informasi ini akan memudahkan masyarakat/pemohon untuk mengetahui estimasi retribusi dan dapat dengan mudah diakses secara online melalui website sebelum mengajukan permohonan IMB/PBG.

Perkembangan kemajuan teknologi saat ini menimbulkan berbagai macam tuntutan dari sumber daya manusia agar mampu bergerak mengikuti perkembangan zaman demi mencapai kepentingan yang dituju. Pemerintah berupaya memberikan kebijakan yang dianggap mampu diterima dan diterapkan dalam masyarakat. Tentunya terdapat faktor- faktor yang mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan dan akan menimbulkan berbagai dampak positif dan negatif

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mencari, mendalami, menganalisis dan menjelaskan gambaran dari fenomena-fenomena yang terjadi terkait Implementasi Kebijakan Sistem Simulasi Kalkulasi Retribusi (SIKASIR) Online di DPMPTSP Kota Depok. Penelitian merupakan suatu proses kegiatan mencari dan menemukan serta menggambarkan sesuatu kebenaran secara sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah berdasarkan aturan-aturan yang berlaku untuk mencapai tujuan penelitian.

Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif cenderung tidak menggunakan hipotesa, walaupun ada dalam suatu penelitian kualitatif dikemukakan suatu hipotesa ini sama sekali tidak mengikat artinya ia dapat diubah rumusnya setelah peneliti turun ke lapangan atau bahkan dapat dieliminir seluruhnya. Hal ini yang berbedadalam penelitian

kualitatif dibandingkan dengan penelitian kuantitatif adalah tidak terpisahkan antara pengumpulan data, pengolahan data, dengan analisis data. Artinya data diolah dan dianalisis tanpa menunggu terkumpulnya seluruh data, pengolahan/penyusunan dan analisis data dapat dilakukan linier dengan pengumpulan data, sehingga peneliti memiliki kesempatan untuk terus-menerus memperbaiki/menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan.

Informan sebagai sumber data dalam mendapatkan informasi-informasi terkait permasalahan dalam penelitian yang diamati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sehingga peneliti tidak menggunakan populasi dan sampel. Hal ini sesuai dengan pernyataan. Penelitian kualitatif tidak mengenal populasi dan tidak pula sampel. Walaupun kata sampel muncul dalam metode kualitatif, maka sampel itu tidak bersifat mewakili (*representatif*) populasi, tapi lebih diperlakukan sebagai kasus yang mempunyai ciri khas tersendiri, yang tidak harus sama dengan ciri populasi yang diwakilinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari implementasi kebijakan diantaranya:

1. Infrastruktur Teknologi yang Memadai

- a) Perangkat Keras dan Lunak: DPMPTSP Kota Depok sudah memiliki komputer, server, dan perangkat lunak yang dapat mendukung operasionalnya. Kualitas dan kapasitas perangkat keras yang terdapat di loket perizinan sangat menentukan performa sistem.
- b) Koneksi Internet: DPMPTSP Kota Depok sudah memiliki jaringan internet yang stabil dan cepat, hal ini sangat penting untuk memastikan sistem dapat diakses kapan saja dan dari mana saja tanpa gangguan.

2. Kualitas Pelatihan dan Edukasi

- a) Pelatihan Staf: Petugas loket perizinan bangunan sudah memiliki sertifikat pelayanan prima, pelatihan harus diberikan kepada seluruh pengguna sistem, termasuk pegawai pemerintah, tenaga administrasi, dan staf teknis. Pelatihan ini harus mencakup penggunaan sistem, pemecahan masalah dasar, dan prosedur operasional standar.
- b) Edukasi Berkelanjutan: Pelatihan berkelanjutan dan pembaruan pengetahuan secara berkala untuk memastikan semua pengguna tetap kompeten dalam menggunakan sistem.

3. Keterlibatan Pemangku Kepentingan: Kerjasama yang baik antara berbagai pihak untuk mendukung implementasi. Misalnya, kerjasama antara dinas terkait untuk memastikan data yang diperlukan dapat diintegrasikan dengan baik. Dalam pengimplementasian SIKASIR online, DPMPTSP Kota Depok bekerja sama dengan BKD Kota Depok terkait besaran retribusi.

Strategi untuk Meningkatkan Efektivitas Implementasi Kebijakan SIKASIR Online di Depok di masa mendatang

Peneliti menggunakan analisis SWOT dalam menentukan strategi untuk meningkatkan pelayanan izin di DPMPTSP Kota Depok. Adapun analisis yang dilakukan peneliti yaitu:

a) Strengths (Kekuatan)

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Drajat Karyoto, S.STP, MA sebagai Kepala Bidang Pelayanan DPMPTSP Kota Depok pada Hari Senin, 27 Mei 2024, bahwa dalam pembentukan SIKASIR online ini, DPMPTSP Depok telah membentuk tim efektif yang terdiri dari 2 orang dari loket perizinan bangunan, 2 orang dari tim penghitungan retribusi, dan 2 orang admin pengembangan sistem. 6 orang ini yang ditugaskan khusus untuk membantu kelangsungan SIKASIR Online, masing-masing sudah mengikuti pelatihan dan sudah bersertifikat dalam kegiatan ini. Selain itu DPMPTSP juga menyediakan helpdesk untuk membantu pelayanan.

Peneliti menganalisis kekuatan dalam peningkatan pelayanan di DPMPTSP Kota Depok adalah sudah terbentuk 1 tim khusus dan helpdesk untuk melayani dan siap memperbaiki sistem apabila

SIKASIR *online* mengalami kendala.

b) Weakness (Kelemahan)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Dindin Koharudin, A.Md Pada Hari Senin, 27 Mei 2024 mengatakan bahwa. Dana yang dianggarkan untuk kegiatan SIKASIR *Online* ini hanya ada Dana Alokasi Khusus (DAK) yang terbatas dan digunakan untuk kebutuhan pemeliharaan. Selama tahun 2023, pembaharuan dilakukan oleh DPMPTSP sudah berjalan sebanyak 2 (dua) kali. Idealnya sosialisasi dilakukan setidaknya tiap triwulan mengingat banyaknya pemohon izin bangunan yang menggunakannya.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Drajat Karyoto, S.STP, MA pada Hari Senin, 27 Mei 2024, beliau menjelaskan bahwa di Kota Depok belum ada kebijakan di tingkat pemerintah daerah yang mengatur tentang SIKASIR *Online*. Sehingga pelaksanaan SIKASIR *online* ini hanya mengacu pada Keputusan Kepala Dinas. Dari hasil wawancara tersebut, kelemahan DPMPTSP yaitu dalam implementasi SIKASIR *online* di DPMPTSP Kota Depok yaitu:

- a) Pemeliharaan yang baru dilakukan 2 kali dalam 1 tahun karena dana yang terbatas;
- b) Belum ada kebijakan tingkat daerah yang mengatur SIKASIR *Online* di Kota Depok.

c) Opportunity (Peluang)

Berdasarkan hasil penelitian di atas, DPMPTSP Depok memiliki peluang dalam bidang pelayanan perizinan yaitu memiliki aplikasi perizinan mandiri SIMPOK (Sistem Perizinan Kota Depok) yang menyediakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara online sebanyak 77 perizinan di Kota Depok yang di dalamnya terdapat sub menu SIKASIR *online*. SIMPOK merupakan implementasi DPMPTSP Kota Depok terhadap amanat yang tertuang di Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 17 bahwa Penyelenggaraan Perizinan dan Non perizinan oleh PTSP wajib menggunakan PSE (Pelayanan Secara Elektronik). Sedangkan SIKASIR *online* merupakan sub menu baru yang terdapat dalam SIMPOK untuk memudahkan pemohon izin bangunan mengetahui berapa besaran retribusi yang akan dibayarkan. Penggunaan SIKASIR *online* dimaksudkan untuk mempercepat proses pelayanan perizinan, meminimalisir penggunaan berkas fisik dan pertemuan antara pemohon dan petugas. Juga dapat menciptakan efektivitas, efisiensi dan transparansi pelayanan publik.

d) Threats (Ancaman)

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa dalam implementasi SIKASIR *Online* ini yang menjadi hambatan dan ancaman yaitu:

- a) Keterbatasan penggunaan teknologi; Kurangnya pemahaman pemohon izin bangunan dalam menggunakan layanan perizinan SIKASIR *online*;
- b) Masih ada pelaku usaha yang belum mengetahui apa itu SIKASIR *online*;
- c) Pemohon izin bangunan menggunakan biro jasa yang berbayar untuk menggunakan SIKASIR *online*.

Setelah mengetahui apa saja kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki DPMPTSP Kota Depok, maka dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi implementasi SIKASIR *online* dalam meningkatkan pelayanan di DPMPTSP Kota Depok. Dengan menggabungkan keempat aspek tersebut, didapatkan beberapa alternatif strategi untuk meningkatkan pelayanan di DPMPTSP Kota Depok yaitu Strategi SO, Strategi WO, Strategi ST, dan Strategi WT ke dalam matriks SWOT berikut:

Internal	Strengths (Kekuatan)	Weakness (Kelemahan)
Eksternal	Terbentuk 1 tim khusus dan <i>helpdesk</i> melayani dan siap memperbaiki sistem apabila SIKASIR <i>online</i> mengalami kendala	1. Pemeliharaan yang baru dilakukan 2 kali dalam 1 tahun karena dana yang terbatas; 2. Belum ada kebijakan tingkat daerah yang mengatur SIKASIR <i>Online</i> di Kota Depok.
Opportunity (Peluang)	Strategi SO	Strategi WO
1. Memiliki aplikasi perizinan mandiri SIMPOK (Sistem Perizinan Kota Depok) yang di dalamnya terdapat sub menu SIKASIR <i>online</i>	Meningkatkan kualitas SDM Aparatur melalui pelatihan yang berbasis <i>e-government</i>	Sosialisasi kepada pemohon izin bangunan tentang penggunaan SIKASIR <i>online</i>
Threats (Ancaman)	Strategi ST	Strategi WT
1. Keterbatasan penggunaan teknologi; 2. Kurangnya pemahaman pemohon izin bangunan dalam menggunakan layanan perizinan SIKASIR <i>online</i> ; 3. Masih ada pemohon izin bangunan yang belum mengetahui apa itu SIKASIR <i>online</i> ; 4. Pemohon izin bangunan menggunakan biro jasa yang membayar untuk menggunakan SIKASIR <i>online</i>	1. Mendayagunakan SDM aparatur dalam pelayanan perizinan 2. Mengedukasi pemohon perizinan lewat pelayanan yang diberikan	Memanfaatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada dalam pelayanan perizinan agar pelayanan diberikan secara optimal

Sumber : Diolah peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.7, terdapat beberapa strategi yang dihasilkan dari analisis SWOT, yaitu :

1. Strategi SO

Strategi SO berdasarkan pada pemanfaatan kekuatan dan peluang yang ada untuk dapat meningkatkan pelayanan perizinan bangunan di Kota Depok, yaitu meningkatkan kualitas SDM Aparatur melalui pelatihan yang berbasis *e-government*.

2. Strategi WO

Strategi ini bertujuan untuk meminimalisir kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, strategi yang dapat digunakan yaitu sosialisasi kepada pemohon perizinan tentang penggunaan website SIKASIR *online*.

3. Strategi ST

Strategi ST berdasarkan pada penggunaan kekuatan untuk mengatasi ancaman yang terjadi. Adapun strategi ST yang dipilih peneliti :

- a. Mendayagunakan SDM aparatur dalam pelayanan perizinan,
 - b. Mendukung pelaku usaha lewat pelayanan yang diberikan
4. Strategi WT

Strategi WT dikaji dengan meminimalisir kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal. Adanya perkembangan dan perubahan yang terjadi menuntut adanya strategi yang diharapkan dapat mempertahankan kondisi organisasi. Adapun strategi WT yang dipilih peneliti yaitu memanfaatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada dalam pelayanan perizinan agar pelayanan diberikan secara optimal.

Identifikasi isu-isu strategis yang diperoleh peneliti berdasarkan analisis SWOT, yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas SDM Aparatur melalui pelatihan yang berbasis e-government
- b. Sosialisasi kepada pelaku usaha tentang penggunaan website SIKASIR *online*
- c. Mendayagunakan SDM aparatur dalam pelayanan perizinan
- d. Mendukung pemohon perizinan bangunan lewat pelayanan yang diberikan
- e. Memanfaatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada dalam pelayanan perizinan agar pelayanan diberikan secara optimal.

KESIMPULAN

1. Implementasi Kebijakan SIKASIR Online dalam Meningkatkan Pelayanan di DPMPTSP Kota Depok

- a. Produktivitas

Berdasarkan penelitian, kesimpulan yang diambil oleh peneliti dari dimensi produktivitas adalah implementasi kebijakan berjalan produktif yang ditandai dengan semakin lancar pemenuhan capaian kelompok sasaran. Jumlah kelompok sasaran yang mengurus proses pendaftaran perizinan bangunan mengalami kenaikan sejak tahun 2020 hingga 2024.

- b. Linearitas

Indikator waktu menjadi salah satu penyebab implementasi tidak berjalan dengan baik. Kendala yang dihadapi adalah ketika SIKASIR mengalami *error*, atau saat pemohon kebingungan dalam pengisian kolom isian sehingga pemohon izin bangunan harus datang ke DPMPTSP Kota Depok dan bertatap muka langsung dengan petugas loket perizinan.

- c. Efisiensi

DPMPTSP Kota Depok kurang efisien dalam mendukung pelaksanaan SIKASIR Online ini. Anggaran yang disediakan untuk SIKASIR Online diperoleh dari Dana Alokasi Khusus (DAK) yang terbatas dan hanya dianggarkan untuk pemeliharaan yang dilakukan sebanyak 1 (satu) kali pada tahun 2023.

2. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan SIKASIR *Online*

- a. Faktor Keberhasilan

- 1) Infrastruktur Teknologi yang Memadai
- 2) Kualitas Pelatihan dan Edukasi
- 3) Keterlibatan Pemangku Kepentingan

- b. Faktor Kegagalan

- 1) Kurangnya Dukungan Pemerintah
- 2) Resistensi terhadap Perubahan
- 3) Kurangnya Monitoring dan Evaluasi

3. Strategi untuk Meningkatkan Efektivitas Implementasi Kebijakan SIKASIR *Online* di Depok di masa mendatang

Berdasarkan identifikasi isu-isu dalam Implementasi SIKASIR Online dalam meningkatkan pelayanan di DPMPSTP Kota Depok yang dianalisis dengan metode SWOT, maka diperoleh 3 isu yang dikategorikan sangat strategis yang dapat digunakan untuk strategi meningkatkan Implementasi SIKASIR Online, yaitu:

- a. Sosialisasi kepada pelaku usaha tentang penggunaan website SIKASIR *online*
- b. Meningkatkan kualitas SDM Aparatur melalui pelatihan yang berbasis e-government
- c. Mendayagunakan SDM aparatur dalam pelayanan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dunn, William N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hamdi, Muchlis. 2015. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada Irawan, Prasetya. 2007. *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: STIA- LAN Press.
- Lapsley, Irvine dan Mattison, Olla. 2022. *Managing Public Services*. New York: Routledge.
- Lukman, Sampara dan Grandita, Agni. 2019. *Pelayanan Publik di Indonesia*. Bandung: Cendekia Press.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyadi, Mohammad. 2020. *Metodologi Penelitian Praktis*. Jakarta: Publica Institute-Anggota IKAPI Jakarta.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. 2018. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. Nurdin, Ismail dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Surabaya.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Rangkuti, Freddy. 2019. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia.
- Ridwan, A. 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Syafri, Wirman dan Israwan, Setyoko. 2017. *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Bandung: Alqa Print Jatinangor.
- Tjandra, W. Riawan, 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Wahab, Solichin Abdul, 2012. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.