

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN *E-PROCUREMENT* DALAM MENDUKUNG *GOOD GOVERNANCE*

Suhendri, Sujianto dan Meyzi Heriyanto

Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl.H.R. Soebrantas,Km 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

Abstract: Effectiveness of the Implementation of E-Procurement in Supporting Good Governance. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the implementation of eprocurement in supporting good governance in Riau Province. This study uses qualitative research methods with descriptive data analysis. In data collection researchers used interview, observation, and documentation techniques. By using key informants as sources of information and data analysis with triangulation techniques as sources in testing the validity of data. The results of this study by using an e-procurement program in the procurement of goods and services within the Riau provincial government have been carried out very effectively compared to the conventional system for the perpetrators of auction services.

Keywords: effectiveness, e-procurement, good governance

Abstrak: Efektifitas Pelaksanaan *E-Procurement* dalam Mendukung *Good Governance*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan *e-procurement* dalam mendukung good governance di Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengkajian data secara deskriptif. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan menggunakan *key informan* sebagai sumber informasi dan analisis data dengan teknik triangulasi sebagai sumber dalam pengujian keabsahan data. Hasil penelitian ini dengan menggunakan program *e-procurement* dalam pengadaan barang dan jasa dilingkungan pemerintah Provinsi Riau sudah terlaksana dengan sangat efektif dibandingkan dengan sistem konvensional bagi para pelaku jasa pelelangan.

Kata kunci: efektifitas, *e-procurement*, *good governance*

PENDAHULUAN

Terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan cita-cita dan harapan bangsa Indonesia. Upaya Pemerintah Indonesia dalam mewujudkan *good governance* adalah dengan cara melakukan reformasi dalam segala kegiatan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi atau biasa disebut dengan *e-government*. Pelaksanaan *e-government* di Indonesia, baru dimulai dan diperkenalkan pada tanggal 24 April Tahun 2001 melalui Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), yang menjelaskan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika dalam mewujudkan *good governance*

dan mempercepat proses demokrasi.

Salah satu bentuk penyelenggaraan *e-government* untuk mencapai *good governance* adalah pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik. Hal tersebut merupakan wujud dari perubahan yang dilakukan karena banyaknya permasalahan yang terjadi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah secara konvensional. Salah satu perilaku yang melanggar norma dan etika pada pengadaan barang dan jasa adalah korupsi pada pengadaan barang dan jasa.

Berdasarkan Keppres No 30 Tahun 1997 tentang pembentukan Tim Koordinasi Telematika Indonesia (TKTI), dan disusul dengan Keppres No 50 Tahun 2000

dimana didalamnya disusun kerangka Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan Teknologi Telematika di Indonesia. Keppres ini yang kemudian mendasari munculnya Inpres No 6 Tahun 2001 yang didalamnya menyatakan bahwa aplikasi *e-government* yang diterapkan diseluruh organisasi pemerintahan baik pusat dan daerah selain memberikan pelayanan dalam bentuk informasi namun juga agar dikembangkan guna pelayanan interaktif, sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan melalui internet sebagai bentuk mewujudkan pemerintah yang bersih.

Tujuan pengembangan *e-government* ini yaitu merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif. Maka dalam mengatur setiap proses pengadaan barang dan jasa pemerintah termasuk mengatur setiap individu yang terlibat didalamnya, pemerintah mengeluarkan Keppres No. 80 Tahun 2003. Peraturan tersebut mengatur tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah. Tujuan dari dikeluarkannya peraturan tersebut adalah untuk mengurangi segala bentuk penyimpangan yang terjadi dan meningkatkan efisiensi pengadaan barang dan jasa pemerintah. Walaupun telah dikeluarkan Keppres untuk mengatur pengadaan barang dan jasa pemerintah, tetap saja jumlah korupsi dalam pengadaan tidak dapat dikurangi jumlahnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 sebagai revisi dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54 Tahun 2010 dan Keppres Nomor 80 Tahun 2003. Menindaklanjuti Perpres tersebut, pemerintah bersamaan dengan LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Pemerintah) membuat suatu sistem baru untuk melaksanakan pengadaan barang dan jasa pemerintah yaitu pengadaan barang dan jasa secara elektronik (*e-procurement*). Adapun LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) sebagai pihak yang menjadi mediator antara penye-

dia barang dan jasa (vendor) dan pihak pengguna (instansi pemerintah), serta sebagai pengelola sistem *e-procurement*. Selain itu dalam Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 juga mengatur mengenai Layanan Pengadaan Secara Elektronik LPSE sebagai unit kerja K/L/D/I untuk menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Kepala LKPP No. 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik. LPSE dalam menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik wajib memenuhi ketentuan sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Secara umum, sistem *e-procurement* menuntut penyedia barang/jasa untuk berlomba dalam melakukan efisiensi dan efektivitas, sementara di sisi lain juga dituntut untuk menghasilkan *output* yang berkualitas. Kondisi semacam ini merupakan ciri yang coba diterapkan pada persaingan sehat (*fair market competition*) dan akan mendukung iklim investasi yang kondusif bila *e-procurement* dapat diterapkan secara konsisten di tingkat nasional.

Pelaksanaan pembelanjaan anggaran belanja daerah sangat dimungkinkan terjadinya penyalahgunaan anggaran dalam proses tender proyek-proyek pemerintahan. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa (pelelangan) dari kebutuhan pemerintah daerah yang didanai oleh APBD disadari memang sering terjadi penyalahgunaan anggaran.

Kebocoran dana pada proses pengadaan barang dan jasa pemerintah dapat mencapai 10% sampai 50% karena sistem pengadaan barang dan jasa pemerintah di Indonesia sangat rawan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dari asumsi dasar tersebut peneliti menemukan dan mencoba akan mengkaji sebuah bentuk penerapan teknologi informasi yang berbentuk *e-procurement* sebagai upaya menciptakan tatanan pemerintahan yang baik atau

good governance yang ada di Pemerintah Provinsi Riau guna meminimalisir terjadinya penyelewengan atau terjadinya tindak korupsi, kolusi dan nepotisme dalam penyelenggaraan pemerintahan. Fenomena tersebut berasal dari proses pengadaan barang dan jasa pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Riau kepada masyarakat umum dalam hal ini pihak swasta.

Oleh karena itu, untuk mengetahui penerapan *e-procurement* yang ada di Provinsi Riau dapat dinyatakan berjalan dengan efektif atau tidak, maka permasalahan penelitian adalah sejauh mana efektivitas *e-procurement* di Provinsi Riau.

Robbins dalam Tika (2008) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Purwaningsih (2010) mengatakan bahwa efektifitas dalam sudut pengguna adalah terpenuhinya keinginan dan harapan dari pencarian informasi yang mereka butuhkan. Sedangkan efektifitas dari sudut pandang perpustakaan adalah dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan prosedur dan mekanisme operasional yang dibenarkan sehingga tercapai suatu kepuasan yang telah di tetapkan.

Adapun pengertian lebih singkat diungkapkan oleh Ulum (2009) bahwa efektifitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut, tetapi efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Pasolong (2007) juga mengatakan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. Atmosoeparto

(2002) menyatakan efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.

Menurut Mahmudi (2005) dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

E-procurement menurut Sutedi (2012) adalah sebuah sistem lelang dalam pengadaan barang/jasa pemerintah dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi berbasis internet, agar dapat berlangsung secara efektif, efisien, terbuka, dan akuntabel. Hal ini hampir sama dengan penjelasan dari Indrajit yang dikutip oleh Andrianto (2007) bahwa *e-procurement* diartikan sebagai sebuah proses digitalisasi tender/lelang pengadaan barang/jasa pemerintah berbantuan internet. *E-procurement* menurut Chafey (2009), *e-procurement* merupakan integrasi dan manajemen elektronik terhadap semua aktivitas pengadaan termasuk permintaan pembelian, pemberian hak, pemesanan, dan pengantaran serta pembayaran antara pembeli dengan pemasok.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan *e-procurement* dalam mendukung *good governance*.

METODE

Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode triangulasi untuk mengecek keabsahan data. Informan penelitian adalah Kepala, Kabag dan Staf LPSE. Pengumpulan data melakukan observasi, wawancara dengan sejumlah informan dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Analisis data analisis deskriptif kualitatif untuk meningkatkan kepercayaan dan devalitas penelitian dilakukan teknik triangulasi.

HASIL

Input

Terbentuknya bentuk pemerintahan yang baik seperti diatas membutuhkan komitmen yang besar, mulai dari sikap moral sampai pada sarana penunjang terciptanya *good governance* Salah satu sarana penunjang yang dapat mendukung terselenggaranya *good governance* adalah pemanfaatan teknologi informasi. Yang menjadi input dalam penelitian ini adalah diawali dengan adanya : a. Pergub Nomor 22 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara Elektronik; b. Sumber daya manusia (SDM); c. Sumber dana; dan d. Infrastruktur penunjang.

Pemerintah Provinsi Riau mulai menerapkan suatu trobosan baru yaitu melalui program *e-procurement* yang pelaksanaannya dilandasi oleh Peraturan Gubernur No. 22 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara Elektronik (*e procurement*) dilingkungan Pemerintah Provinsi Riau, hal ini merupakan lanjutan dan program pemerintah pusat melalui perpres No 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Pengadaan Barang/jasa secara Elektronik.

Berikut kutipan wawancara:

“sehubungan dikeluarkannya Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Elektronik maka pemerintah Provinsi Riau juga menindaklanjutinya melalui Peraturan Gubernur No. 22 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara Elektronik (e-procurement) dilingkungan Pemerintah Provinsi Riau hal ini dilakukan untuk melakukan suatu perubahan guna untuk menghindari keburukan-keburukan yang terjadi pada jasa yang dulu Konvensional”. (Wawancara dengan Kabag Adm Pelayanan Pengadaan Secara Elektronik Provinsi Riau, 27 November 2018)

Terkait dengan kualitas dan kuantitas petugas yang ditunjuk dalam mengelola

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Dari kutipan wawancara berikut ini:

“disini petugas yang ditempatkan di LPSE memang ada beberapa pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya dilihat dan tingkat kelulusan pendidikan terakhirnya, tetapi di LPSE ini untuk kemampuan panitia sendiri dalam menjalankan tugasnya dimasing-masing bidangnya sudah cukup baik dan tidak diragukan lagi, karena kualitas dan kuantitas petugas yang ditunjuk sudah mendapatkan pelatihan teknis dan System Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). Hanya saja memang masih terkadang terdapat gangguan sistem yang tidak bisa dengan segera diatasi oleh petugas, terutama masih seringnya terjadi gangguan sistem langsung dari pusat, seperti tidak bisa untuk login”(Wawancara dengan Kabag Adm Pelayanan Pengadaan Secara Elektronik Provinsi Riau, 27 November 2018)

Berikut ini merupakan kutipan wawancara pendapat mengenai sarana dan prasarana:

“kalau menurut kami untuk sarana dan prasarananya sudah bisa di bilang baik ya, karena sudah adanya tempat untuk pelatihan peserta lelang, apalagi sudah tersedia sebanyak 12 komputer untuk pelatihannya, dan juga untuk ruang khususnya pengupload dan download data juga tersedia komputer sendiri dan ada ruang khusus serta juga sudah tersedia sekalian alat untuk scan dokumem lelang, untuk jaringan juga termasuk cepat”. (Wawancara dengan User/Peserta Lelang Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Riau, 12 November 2018)

Tahap ini, pengadaan barang dan jasa secara konvensional maupun secara *e-procurement* itu sama yaitu pemenang yang

telah diumumkan dapat melakukan penandatanganan kontrak kepada instansi penyedia pengadaan barang dan jasa. Penandatanganan kontrak dapat dilakukan jika pekerjaan telah selesai 100%.

Berikut wawancara mengenai proses *e-procurement*:

“disini perlu diketahui bahwa dalam pengadaan barang dan jasa secara e-procurement yaitu setelah berakhirnya masa sanggah dan telah ditetapkan pemenang lelang, semua kebenaran atas dokumen akan di klarifikasi oleh penyedia pekerjaan apabila ada data yang tidak sesuai maka pemenang kedua akan diajukan kemudian di evaluasi dokumen pemenang kedua tersebut, dan tidak menutup kemungkinan pemenang ketiga akan menjadi pemenang utama jika kedua dokumen antara pemenang pertama dan kedua terdapat ketidaksesuaian dengan ketentuan-ketentuan yang ditentukan oleh penyedia pekerjaan. (Wawancara dengan Subbag Pelayanan LPSE Provinsi Riau, 12 November 2018)

Output

Output merupakan segala sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dan suatu kegiatan yang dapat berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangibel*). Kajian dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas pelaksanaan *e-procurement* dalam mendukung *good governance* di Provinsi Riau.

Pada dasarnya, penerapan *e-procurement* dalam pengadaan barang dan jasa di Provinsi Riau telah mendapatkan manfaat mengenai efisiensi proses pengadaan. Hal ini dikarenakan bahwa dengan *e-procurement*, panitia maupun calon penyedia barang dan jasa dapat menghemat biaya.

Berikut ini merupakan kutipan wawancara mengenai efisiensi proses pengadaan barang dan jasa:

“menurut saya dalam pengadaan barang dan jasa di Provinsi Riau untuk tingkat efisiensinya sendiri sudah mengalami peningkatan ya

dibandingkan dengan cara yang manual kemaren, kan dapat dilihat juga dari hasil efisiensi pertiapa tahunnya yang mampu mencapai hingga 11% dan kami terus mengupayakan agar dengan sistem e-procurement ini dapat terus meningkatkan efisiensi dan tentunya dapat meningkatkan APBD Provinsi Riau”. (Wawancara dengan Subbag Monitoring dan Pelaporan LPSE Provinsi Riau, 20 November 2018)

PEMBAHASAN

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Robbins dalam Tika (2008) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Purwaningsih (2010) mengatakan bahwa efektifitas dalam sudut pengguna adalah terpenuhinya keinginan dan harapan dari pencarian informasi yang mereka butuhkan. Sedangkan efektifitas dari sudut pandang perpustakaan adalah dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan prosedur dan mekanisme operasional yang dibenarkan sehingga tercapai suatu kepuasan yang telah ditetapkan.

Adapun pengertian lebih singkat diungkapkan oleh Ulum (2009) bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut, tetapi efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah

ditetapkan.

E-procurement menurut Sutedi (2012) adalah sebuah sistem lelang dalam pengadaan barang/jasa pemerintah dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi berbasis internet, agar dapat berlangsung secara efektif, efisien, terbuka, dan akuntabel. Hal ini hampir sama dengan penjelasan dari Indrajit yang dikutip oleh Andrianto (2007) bahwa *e-procurement* diartikan sebagai sebuah proses digitalisasi tender/lelang pengadaan barang/jasa pemerintah berbantuan internet. *E-procurement* menurut Chafey (2009), *e-procurement* merupakan integrasi dan manajemen elektronik terhadap semua aktivitas pengadaan termasuk permintaan pembelian, pemberian hak, pemesanan, dan pengantaran serta pembayaran antara pembeli dengan pemasok.

Dengan efektivitas pelaksanaan *e-procurement* maka akan terwujud *good governance*. Tata Pemerintahan adalah suatu mekanisme interaksi para pihak terkait yang berada di lembaga pemerintah, lembaga legislatif dan masyarakat, baik secara pribadi maupun kelompok untuk bersama-sama merumuskan berbagai kesepakatan yang berkaitan dengan manajemen pembangunan dalam suatu wilayah hukum atau administratif tertentu. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di daerah memerlukan dasar atau prinsip Tata Pemerintahan daerah yang baik, yang dapat menjadi acuan bagi tercapainya tujuan pemberian otonomi, yang adalah:

1. Peningkatan pelayanan aparatur pemerintah di daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat;
2. Pengembangan kehidupan demokrasi, peningkatan rasa kebangsaan, keadilan, pemerataan, dan kemandirian daerah serta;
3. Pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

SIMPULAN

Pengadaan barang/jasa secara elektronik (*e-procurement*) adalah proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pelelangan umum secara elektronik. Adapun *e-procurement* di Provinsi Riau ini sudah dapat dikatakan efektif karena sudah dapat mencapai indikator tujuan yang tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 pada pasal 107, yaitu terdiri: 1). Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas; 2). Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat; 3). Memperbaiki tingkat efisiensi proses Pengadaan; 4). Mendukung proses monitoring dan audit; dan 5). Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*. Untuk *outcome/* pencapaiannya juga sudah dikatakan efektif karena dengan *e-procurement* sudah memberi manfaat sebagai berikut : a. Untuk Pemerintah : 1) Optimalisasi waktu dan biaya atau penghematan anggaran dalam proses pengadaan barang dan jasa; 2) Keakuratan kredibilitas penyedia barang dan jasa; 3) Terhindarnya peluang korupsi, kolusi, nepotisme (KKN) antara panitia, penyedia dan pengguna layanan; b. Untuk Peserta Lelang : 1) Terciptanya kompetisi yang adil bagi penyedia barang dan jasa yang mengikuti proses pelelangan barang dan jasa; 2) Penekanan biaya pengadaan baik dari pengguna barang dan jasa, satuan kerja maupun penyedia barang dan jasa; c. Untuk Masyarakat : 1) Masyarakat luas dapat dengan mudah untuk mengetahui/mengawasi langsung proses pengadaan barang dan jasa dengan pemanfaatan teknologi informasi (internet).

DAFTAR RUJUKAN

- Andrianto, Nico. 2007. *Good e-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang, Banyumedia Publishing.

- Atmosoeparto, Kisdarto, 2002. *Menuju SDM Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Chaffey, 2009. *E-Business and E-commerce Management*. Prentice hall united kingdom issued.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2012. *Aspek Hukum Pengadaan Barang & Jasa dan Berbagai Permasalahannya*. Ed. 2. Jakarta, Sinar Grafika.
- Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ulum, Ihyaul. 2012. *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*. Ed. 1, Cet 2. Jakarta, Bumi Aksara.
- Purwaningsih, Asykaria. 2010. *Efektifitas Sistem Layanan Seluler Di UPT Perpustakaan dan Informasi di Universitas Muhammadiyah Malang*. Surabaya, Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan.