

PELAYANAN PERIZINAN NOMOR INDUK BERUSAHA OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS

Asep Nurjamal¹, Endah Vestikowati², Dini Yuliani³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: asepnurjamal@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil observasi yang dilakukan dan menemukan suatu masalah yaitu terbatasnya Sumber Daya Masyarakat mengenai kegunaan Sistem OSS dalam pembuatan NIB di Kabupaten Ciamis. Kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan sistem OSS ini kepada masyarakat, serta rendahnya minat pengusaha untuk mengurus perizinan. Kurang siapnya infrastruktur dan sistem OSS dan masih minimnya pengetahuan tentang OSS baik oleh pegawai PTSP maupun masyarakat terkhusus para pemilik perusahaan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, pendekatan yang digunakan kualitatif. Sumber data primer yaitu 9 orang informan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Berdasarkan pembahasan bahwa: 1) Pelayanan Perizinan Nomor Induk Berusaha Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis secara keseluruhan belum terlaksana secara optimal. 2) Hambatan yang dihadapi yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pembuat karena sebagian besar adalah orang lansia sehingga untuk pengurusan ijin berusaha melalui online cukup sulit dilakukan, dan kurangnya pengarahan terhadap masyarakat dalam hal pembuatan perizinan usaha melalui aplikasi OSS jika masyarakat terhambat jarak untuk datang ke kantor. 3) Upaya yang dilakukan yaitu sosialisasi yang berkelanjutan dan koordinasi dengan pemerintah pada tingkat paling bawah serta UMKM untuk mampu memberikan informasi mengenai pentingnya pembuatan Perizinan Nomor Induk Berusaha, dan memberikan arahan yang belum memahami tentang pembuatan NIB melalui aplikasi OSS.

Kata Kunci: *Pelayanan, Perizinan Usaha, dan Nomor Induk Berusaha (NIB).*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, karena merupakan implementasi serta kebijakan birokrasi di lapangan. Semakin majunya perkembangan

zaman dengan pemanfaatan teknologi seharusnya dapat menjadi pemecah permasalahan pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat,

transparan sehingga pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan warga negara menjadi suatu kebutuhan yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus bisa merubah pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak terdapatnya standar pelayanan yang jelas serta tidak mudah dipahami membuat warga negara Indonesia enggan berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang masih berbasis manual juga rentan akan tindak pungutan liar diluar prosedur yang telah ditetapkan, sehingga dinilai tidak efektif dan efisien. Maka dari itu pemerintah merancang dan mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik guna menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dalam hal ini Pemerintah melalui Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Darmin Nasution bersama dengan para menteri dan lembaga terkait meresmikan sistem perizinan berupa Sistem *Online Single Submission* (OSS) sehingga masyarakat dapat mengakses Single Submission (OSS) secara mudah di mana pun dan kapan pun. Sistem OSS dibangun dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha dengan cara menerapkan

perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang termaktub dalam peraturan baru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik.

Kabupaten Ciamis memiliki Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dengan jumlah unit usaha yang cukup banyak. Berdasarkan data BPS Kabupaten Ciamis tahun 2019 Unit usaha kecil dan menengah di Kabupaten Ciamis berjumlah 14.650 yang tersebar dan terbagi dalam beberapa sektor diantaranya; pertanian, perdagangan, industri, aneka usaha dan jasa serta berbagai sektor nonformal. Data ini menunjukkan bahwa faktor penunjang ekonomi dari sektor UKM sangat berpengaruh. Namun Usaha Kecil dan Menengah sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam proses pemberdayaannya.

Permasalahan UKM di Ciamis diantaranya adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pengelolaan UKM dan kesulitan memperoleh akses permodalan untuk pengembangan usaha. Pengetahuan masyarakat tentang pengelolaan UKM menyangkut pengetahuan tentang pengurusan izin usaha serta pengetahuan untuk meningkatkan kegiatan usaha yang dijalankan. Berdasarkan pengamatan penulis terhadap pelaku Usaha Kecil Menengah di Ciamis masih ditemui beberapa pelaku usaha yang masih kekurangan modal dalam pengembangan usahanya.

Sebagian besar pelaku usaha belum memiliki izin dalam berusaha dan dampaknya pada usaha yang mereka miliki sulit untuk berkembang karena belum memiliki legalitas yang sah dan menyulitkan kalangan usahawan untuk mendapatkan akses modal secara lebih luas dalam melakukan usaha. Salah satu Faktor yang menyebabkan para pelaku usaha tidak memiliki kemauan untuk mengurus izin usaha karena proses pembuatan izin usaha menggunakan waktu yang cukup panjang dan dikenakan biaya administrasi.

Di Kabupaten Ciamis sendiri aplikasi perizinan online masih terbilang baru yang secara resmi diluncurkan mulai tahun 2018 yang dikenal dengan aplikasi OSS. Semua dinas yang ada di Kabupaten Ciamis sudah mulai menggunakan internet untuk menunjang akses kemudahan dalam melayani masyarakat. Hal ini menjadi suatu transisi dalam pemerintahan khususnya di Kabupaten Ciamis untuk beradaptasi dengan sistem baru ini.

Dengan kemajuan teknologi dalam sistem perizinan seharusnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih meringankan masyarakat dan menunjang permintaan masyarakat dengan mensosialisasikannya sehingga masyarakat yang awam tidak merasa diberatkan dalam pelayanan perizinan usaha di Kabupaten Ciamis. Padahal dengan adanya optimalisasi dari sistem OSS ini, bukan hanya memberikan

kemudahan melainkan lebih mengefektifkan waktu pembuatan perijinan karena dengan tersedianya alur pendaftaran yang mudah dan jelas serta waktu yang hanya membutuhkan hitungan menit akan lebih banyak membantu masyarakat. Berbeda dengan pengurusan perizinan secara manual, bukan hanya waktu yang cukup lama banyak juga kendala yang dihadapi apalagi jika terdapatnya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum, serta modal yang dikeluarkan untuk pembuatan menjadi banyak karena harus membuat dan memenuhi persyaratan perijinan usaha.

Dengan melihat latar belakang diatas, dalam pemberian pelayanan perijinan Nomor Induk Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis telah dilaksanakan namun belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator dalam penelitian ini berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Terbatasnya Sumber Daya Masyarakat mengenai kegunaan Sistem OSS dalam pembuatan NIB di Kabupaten Ciamis, misalnya saja pada saat akan membuat surat perijinan usaha masyarakat lebih memilih mendatangi langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.
2. Kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan sistem OSS ini kepada masyarakat, serta rendahnya minat

- pengusaha untuk mengurus perizinan.
3. Kurang siapnya infrastruktur dan sistem OSS dan masih minimnya pengetahuan tentang OSS baik oleh pegawai PTSP maupun masyarakat terkhusus para pemilik perusahaan.
 4. Sistemnya juga masih baru dan masih terus mengalami pengembangan (*development*) serta kurangnya koordinasi antar pemegang kewenangan dan beberapa lembaga/instansi terkait sistem OSS.

Berdasarkan latar belakang dan indikator permasalahan tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah (skripsi) dengan judul **“Pelayanan Perizinan Nomor Induk Berusaha Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis”**.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010:40) adalah “Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang

dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Moenir (2015:56) mengatakan bahwa pelayanan adalah: “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.

Menurut Parasuraman (2011) Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Perizinan menurut Hadjon (1993:2) adalah : “Pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga.”

Online Single Submission (OSS) merupakan sebuah sistem perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi yang mengintegrasikan antara perizinan di tingkat daerah dan di tingkat pusat. Peluncuran sistem OSS ini merupakan tindak lanjut dari PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Tujuan utama sistem OSS ini adalah untuk mempermudah kegiatan usaha di

Indonesia agar dapat meningkatkan penanaman modal dan berusaha. Sistem layanan OSS ini diluncurkan dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku disemua Lembaga, Kementrian, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia. Selama ini perizinan dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana bentuk pelayanan perizinan yang disediakan dalam sistem OSS ini salah satunya adalah Nomor Induk Berusaha (NIB).

METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong, (2006:7) metode deskriptif merupakan “Metode yang melukiskan keadaan suatu objek atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta historis tersebut”.

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui jawaban dari wawancara dengan informan. Para informan diharapkan dapat memberikan informasi yang mendalam dan juga jelas, sehingga informasi itu akan membentuk satuan data tentang penelitian ini. Sehingga narasumber dalam penelitian ini yaitu sebanyak 9 orang dan ditentukan dengan teknik purposive sampling.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Studi Kepustakaan dan Studi Lapangan (wawancara, observasi dan dokumentasi). Serta teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018:337) yang terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis yang beralamat di Jl. Dr. Sopandi, No. 68, Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 9 Bulan terhitung dari Bulan November 2021 sampai dengan Juli 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan informan mengenai bagaimana Pelayanan Perizinan Nomor Induk Berusaha Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Dengan begitu dari hasil Wawancara tersebut akan penulis uraikan sesuai dengan fokus penelitian menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Mulyadi, Gedeona, & Afandi, 2016) dalam meningkat pelayanan public perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

- 1) Fasilitas penunjang (*supporting facilities*)
- 2) Barang atau jasa pelengkap (*complimentary product/services*)

3) Layanan Eksplisit (*Exsplisit services*)

4) Manfaat Tersirat (*Implicit services*)

Dalam uraian diatas kemudian penulis menuangkan sub-variable ke dalam bentuk indikator-indikator yang ada. Kemudian untuk mendapatkan data, penulis melakukan wawancara secara langsung kepada informan-informan yang mengetahui tentang Pelayanan Perizinan Nomor Induk Berusaha Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Adapun hasil wawancara bersama informan dengan dimensi-dimensi sebagai berikut:

Fasilitas penunjang (*suppoting facilities*)

Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus tersedia sebelum pelayanan public tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat. Pada dimensi ini terdiri dari tiga indikator yaitu:

1. Ketersediaan media sosialisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi mengenai ketersediaan media sosialisasi dalam memberikan informasi pelayanan masih menggunakan website resmi yang bisa di akses semua orang secara langsung baik itu melalui website resmi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis ataupun website OSS yaitu melalui <https://oss.go.id/oss/>. Sedangkan

untuk media sosialisasi yang tersedia masih dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui kegiatan UMKM dengan dilakukan secara rutin.

2. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dengan standar penataan ruang tunggu.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan bahwa mengenai standar penataan ruang tunggu memang sudah sesuai dengan ketentuannya dimana dalam penataan ruang tunggu diupayakan senyaman mungkin, namun belum optimal dalam menyesuaikan dalam penataan ruang tunggu pada saat Covid-19 yang telah terjadi. Dimana masih menyebabkan kerumunan yang terjadi karena keterbatasan ruangan.

3. Ketersediaan pojok bantu untuk komunikasi dengan penerima layanan yang membutuhkan informasi mengenai pembuatan perijinan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa mengenai ketersediaan pojok bantu sudah tersedia pada website resmi dinas ataupun melalui OSS, kemudian jika dilakukan secara offline bisa dengan datang ke kantor dinas. Namun hal ini tidak semua pihak bisa mengakses dan mengunjungi kantor dinas, karena jarak dan kapasitas akses internet yang terbatas dari masyarakat.

Barang atau jasa pelengkap (*complimentary product/services*)

Barang dan jasa yang dimaksud adalah barang atau material, bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan digunakan oleh masyarakat calon pengguna pelayanan publik sebagai pelengkap sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu. Pada dimensi ini terdiri dari dua indikator yaitu:

1. Kecermatan dan kejelasan penyedia layanan dalam memberikan informasi.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa memang untuk kecermatan dan kejelasan mengenai penyampaian informasi itu sudah dilaksanakan, dimana masyarakat yang menggunakan website OSS untuk pembuatan NIB bisa secara langsung menanyakannya kepada *Customer service* yang tersedia pada layanan. Sedangkan secara offline bisa dilakukan dengan bertanya langsung dengan datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ciamis dengan diarahkan oleh satpam yang ada.

2. Tersedianya form pengisian registrasi perijinan sebagai bagian dari pelayanan secara gratis.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan bahwa dalam hal pengisian form di kantor dinas memang sudah secara gratis bisa diisi oleh masyarakat, sedangkan untuk persyaratannya dikembalikan

lagi kepada masyarakat. Untuk pengisian secara online bisa diakses secara langsung dan otomatis bisa diakses dengan pengisian secara langsung dan lebih mudah.

Layanan Eksplisit (*Exsplisit services*)

Layanan eksplisit adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat. Salah satu faktor keberhasilan dari pelayanan yang telah ditentukan yaitu adanya layanan eksplisit yang terdiri dari indikator adanya komunikasi antar kedua belah pihak yaitu pemberi dan penerima layanan yang terjalin dengan baik sehingga terlaksana suatu pelayanan dan Pegawai selaku pemberi layanan secara responsif melayani konsumen secara prima. Pada dimensi ini terdiri dari dua indikator yaitu:

1. Adanya komunikasi antar kedua pihak yaitu pemberi dan penerima layanan yang terjalin dengan baik sehingga terlaksana suatu pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan mengenai komunikasi yang terjalin antara penerima layanan dengan penerima layanan dapat terlaksana ketika pemberi layanan mampu secara terbuka dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan baik itu informasi ataupun layanan pembuatan NIB secara langsung.

2. Pegawai selaku pemberi layanan secara responsif melayani konsumen secara prima.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat yang secara langsung datang ke kantor dinas untuk mendapatkan pelayanan akan mendapatkannya secara langsung hanya saja tidak semua mendapat pelayanan secara responsive karena kembali lagi pada kondisi dari penuh atau tidaknya masyarakat yang sedang dilayani.

Manfaat Tersirat (*Implicit services*)

Manfaat yang tersirat dalam pelayanan public adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Salah satu faktor keberhasilan dari pelayanan yang telah ditentukan yaitu adanya manfaat tersirat yang terdiri dari indikator terbantu atau tidaknya penerima layanan, dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pada dimensi ini terdiri dari dua indikator yaitu:

1. Terbantu atau tidaknya penerima layanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mampu membantunya, hanya saja untuk optimalnya masyarakat kini lebih beralih pada pembuatan perijinan secara online karena lebih mudah dan dibantu oleh masyarakat yang lebih mengerti.

2. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan;

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa memang untuk kepuasan pelayanan itu dapat dinilai dari bagaimana penyelesaian suatu tugasnya, jika berkaitan dengan pelayanan secara langsung cukup dengan respon yang baik saja sehingga kepuasan dari masyarakat sudah cukup.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Pelayanan Perizinan Nomor Induk Berusaha Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dari hasil wawancara dan observasi dengan informan, maka dapat disimpulkan bahwa di setiap dimensi dalam pelaksanaannya masih belum optimal. Dapat dilihat dari dimensi fasilitas penunjang (*supporting facilities*) belum terlaksana dengan optimal, hal ini dapat dilihat dari masih adanya hambatan yang terjadi pada setiap indikator. Pada dimensi barang atau jasa pelengkap (*complimentary product/service*) belum terlaksana dengan optimal. Dimana terdapatnya kendala atau hambatan pada indikator kecermatan dan kejelasan penyedia layanan dalam memberikan informasi mengenai pembuatan perijinan secara online dan offline di kantor dinas, dan juga pada indikator ketersediaan form pengisian registrasi perijinan sebagai bagian dari

pelayanan secara gratis pembuatan perijinan secara online dan offline di kantor dinas. Pada dimensi layanan eksplisit (*exsplisit service*) belum terlaksana secara optimal hanya saja sudah ada perbaikan pada pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Dan juga pada dimensi manfaat tersirat (*implicit service*) belum terlaksana dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikator mengenai belum terlaksananya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen apakah merasa terbantu atau tidak dari tindakan pelayanan yang diberikan.

Adapun hambatan-hambatan yang penulis temukan di lapangan saat ini yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pembuat karena sebagian besar adalah orang lansia sehingga untuk pengurusan ijin berusaha melalui online cukup sulit dilakukan, adanya tidak stabilnya pendapatan dari para pengusaha yang menyebabkan pada tidak adanya keinginan untuk membuat perijinan usaha, sosialisasi yang dilakukan secara langsung masih tidak memberikan dorongan kepada para pengusaha di Kabupaten Ciamis untuk membuat surat perijinan usaha, dan juga kurangnya pengarahan dari pihak Desa terhadap masyarakat dalam hal pembuatan perijinan usaha melalui aplikasi OSS jika masyarakat terhambat jarak untuk datang ke kantor.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis dalam Pelayanan Perizinan Nomor Induk Berusaha yaitu upaya sosialisasi yang berkelanjutan dan koordinasi dengan pemerintah pada tingkat paling bawah serta UMKM untuk mampu memberikan sosialisasi atau informasi serta pemahaman mengenai pentingnya pembuatan Perizinan Nomor Induk Berusaha, dan memberikan arahan atau membantu masyarakat yang belum memahami tentang pembuatan NIB melalui aplikasi OSS.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah, Cetakan Pertama*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moleong, J. Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Parasuraman. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha
- Philipus M. Hadjon. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.