



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 6915-6924

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perizinan Berbasis Online Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

Berkat Ricky Selamat Lase<sup>1✉</sup>, Meiman Hidayat Waruwu<sup>2</sup>, Aferiaman Telaumbanua<sup>3</sup>,  
Peringatan Harefa<sup>4</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas ekonomi Universitas Nias

Email: [rickylase28@gmail.com](mailto:rickylase28@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk perwujudan dari fungsi negara yang digambarkan dalam sikap dan perilaku aparatur pemerintahannya. OSS Merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang berbasis online. Program ini digunakan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik agar dapat digunakan lebih efektif dan efisien serta transparan sehingga dapat memberikan kemudahan dari pelayanan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode Penelitian kualitatif yang digunakan nantinya akan berisi deskripsi mengenai bagaimana keberhasilan Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. Dengan menggunakan teori dari Wibawa (2012:148) yang terdiri dari tiga indikator yakni Transparansi, Partisipasi, dan Efisiensi. Hasil penelitian adalah implementasi pelayanan publik berbasis online di DPMPTSP Kota Gunungsitoli berjalan dengan baik yang dimana adanya pelayanan dengan sistem online membuat pelayanan di DPMPTSP Kota Gunungsitoli semakin efektif dan efisien serta transparan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik*

## Abstract

Public Service is a form of manifestation of the state's functions which are described in the attitudes and behavior of its government officials. OSS is a form of online-based licensing service. This program is used to improve the public service system so that it can be used more effectively, efficiently and transparently so that it can provide convenience compared to previous services. This research aims to find out how to implement online-based public services at the Gunungsitoli City Investment and One-Stop Integrated Services Office. In this research the author used qualitative research with a descriptive approach. The qualitative research method used will later contain a description of how successful the implementation of online-based public services was at the Gunungsitoli City Investment and One-Stop Integrated Services Office. Using the theory from Wibawa (2012: 148) which consists of three indicators, namely Transparency, Participation and Efficiency. The results of the research are that the implementation of online-based public services at the Gunungsitoli City DPMPTSP is running well, where the existence of services using an online system makes services at the Gunungsitoli City DPMPTSP more effective, efficient and transparent.

Keywords: *Public Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan. Perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang penting. Di Indonesia, Badan Perizinan merupakan salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan perizinan. Namun demikian, terdapat berbagai kendala dan kesulitan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada kantor-kantor pemerintahan. Lamanya pelayanan, mahal biaya dan rumitnya proses perizinan merupakan beberapa permasalahan yang sering dihadapi masyarakat ketika mendapatkan izin dari kantor perizinan.

Dengan begitu, pemanfaatan teknologi sangat berperan penting bagi masyarakat dan dapat membantu memperluas aksesibilitas pelayanan publik, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di pelosok desa maupun yang tinggal di daerah terpencil. Sehingga dalam hal ini pemerintah mengubah sistem perizinan yang dulunya pelayanan secara manual menjadi pelayanan yang berbasis online, sehingga masyarakat pun tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengurus perizinan melainkan bisa diakses di mana saja dan kapan saja tanpa perlu antrian lagi datang ke kantor. Pemanfaatan teknologi informasi memiliki potensi untuk mempercepat serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis teknologi atau online perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi atau perbedaan perlakuan kepada masyarakat

dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, salah satu solusi terbaik adalah dengan menerapkan pelayanan publik secara online.

Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli menerapkan sistem daring dan sistem perizinan *online* yang merupakan sistem aplikasi pelayanan berbasis teknologi informasi diluncurkan pada tahun 2018 dan kemudian diberi nama *OSS (Online Single Submission)* sesuai dengan moto Kota Gunungsitoli, yaitu sederhana, mudah, akuntabel, ramah, juga tepat waktu. Aplikasi ini digunakan untuk melakukan pendaftaran, melacak status perizinan, dan mengajukan pengaduan secara daring. Dengan sistem penelusuran, pemohon dimudahkan untuk mengecek dan menelusuri berkas perizinan yang sedang diajukan tanpa harus mendatangi Kantor DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Walikota Gunungsitoli mengatakan bahwa sistem perizinan *online* diharapkan bisa menghapus calo perizinan oleh masyarakat, bahkan juga oknum PNS. Penggunaan sistem online ini berkontribusi dalam mengurangi peluang terjadinya praktik korupsi dan suap karena semakin berkurangnya interaksi langsung antara pegawai dengan masyarakat. Penggunaan sistem daring juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan yang cepat dan sederhana melalui pengisian formulir online yang dapat diakses di berbagai tempat dan waktu.

Namun, setelah adanya penerapan pelayanan yang berbasis online ini yang dikenal dengan nama aplikasi *OSS (Online Single Submission)*, ini masih terdapat adanya keluhan atau permasalahan yang dialami oleh masyarakat atau pelaku usaha itu sendiri. Berdasarkan observasi awal dari pengamatan peneliti dan mewawancarai beberapa masyarakat atau pelaku usaha yang hendak melakukan pengurusan secara online betul masih adanya kendala yang dirasakan oleh masyarakat ketika hendak mengurus perizinan secara online dengan aplikasi *OSS (Online Single Submission)*. Dimana dalam pelaksanaan sistem *OSS (Online Single Submission)* ini masih dirasakan belum efektif dan efisien dikarenakan masyarakat masih belum leluasa mengaksesnya.. Dan juga masih terdapat sebagian masyarakat atau pelaku usaha untuk pengguna baru yang mengakses masih belum paham dan awam tentang prosedur dalam penggunaan teknologi *OSS (Online Single Submission)* ini, dikarenakan kurangnya sosialisasi dan edukasi dalam penyebaran informasi dalam penggunaan sistem online yang disampaikan oleh pihak Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli kepada masyarakat sebagai pelaku usaha untuk menerapkan sistem perizinan yang berbasis

*online*. Masyarakat yang belum menyadari adopsi sistem perizinan online masih melanjutkan penggunaan layanan manual. Di sisi lain, mereka yang telah mengetahui tentang keberadaan sistem perizinan online masih memilih untuk menggunakan sistem perizinan manual. Hal ini membuat sistem pelayanan perizinan *online* menjadi tidak efektif dan tidak efisien dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai pelaku usaha.

Dalam rangka mengatasi masalah-masalah tersebut, penelitian tersebut berfokus pada implementasi pelayanan publik berbasis online. Diharapkan dengan adanya pelayanan publik berbasis online, masyarakat dapat memperoleh perizinan dengan lebih mudah, mudah, cepat, dan efisien, serta biaya yang lebih terjangkau. Selain itu, dengan sistem online, proses pengurusan perizinan dapat menjadi lebih transparan dan termonitor dengan baik oleh pihak yang berwenang. Dengan demikian, implementasi pelayanan publik berbasis online di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan publik dalam pengurusan perizinan usaha serta percepatan pertumbuhan ekonomi di Kota Gunungsitoli.

Berdasarkan hal tersebut maka dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota gunungsitoli perlu mengimplementasikan pelayanan publik berbasis online. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul "Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perizinan Berbasis Online Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli".

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Berdasarkan pendapat diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, karena dalam metode penelitian kualitatif peneliti turun langsung ke lapangan untuk menemukan fakta-fakta yang ada dan data yang mendalam dan mengolah data yang diperoleh dalam bentuk kalimat.

Menurut Sugiyono (2020:9) mengemukakan bahwa "metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti kondisi alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif analisis data, bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami keunikan,

mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.”

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Menurut Sugiyono (2016:38) mengatakan bahwa variabel tunggal adalah sebagai suatu atribut, sifat atau nilai dari orang yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti kemudian diambil kesimpulannya. Yang menjadi variabel tunggal dalam penelitian ini adalah Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online.

### Lokasi dan Jadwal Penelitian

Pelaksanaan atau lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli, yang beralamat di Kompleks Perkantoran Desa Dahana Tabaloho, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.

### Sumber Data

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:296) Informan sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) “Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku literatur, jurnal, artikel, dokumen hasil penelitian, data dari kantor DPMPTSP Kota Gunungsitoli yang berkaitan dengan topik penelitian.

### Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019:203) instrument penelitian adalah “alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.”

Jadi, dalam hal ini peneliti adalah instrument kunci dalam penelitian itu sendiri yakni peneliti yang berperan sebagai perencana, pelaksana, menganalisis, menafsirkan data hingga pelaporan hasil penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian lapangan ini meliputi: Pedoman, wawancara, kamera, buku catatan, pulpen dan lain sebagainya

## Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis untuk di analisa. Teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

## Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:132) analisis data adalah "proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penggalian data kemudian diorganisasikan ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain."

Adapun teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Proses reduksi data melibatkan pemilihan dan penyaringan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data-data tersebut kemudian diolah dan difokuskan untuk memberikan makna yang lebih signifikan.
2. Penyajian data dalam penelitian ini melibatkan penggunaan teks naratif sebagai bentuk utamanya, meskipun ada opsi untuk menggunakan grafik, matriks, jaringan, atau bagan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih untuk menyajikan data dalam bentuk teks naratif. Pendekatan ini membantu dalam memvisualisasikan kondisi yang sedang berlangsung dan merancang langkah-langkah berikutnya sesuai dengan pemahaman yang telah diperoleh sebelumnya.
3. Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif adalah proses penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang melibatkan penyusunan kesimpulan berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perizinan Berbasis Online Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

Berdasarkan pendapat dari G Shabbir Cheema dan Dennis A Rondinelli (2005:101) Yang mengemukakan bahwa ada beberapa indikator yang dapat menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Maka dari itu apabila kita ingin mengetahui suatu kebijakan yang diterapkan kegagalan ataupun keberhasilannya bisa diukur oleh

faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu kebijakan. Pemerintah daerah dalam melaksanakan kebijakan dapat melakukan upaya untuk mendorong Instansi-Instansi Khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mengeluarkan suatu program-program kerja yang dapat memberikan kemudahan dalam Pelayanan Perizinan di Kota Gunungsitoli. Terdapat 3 indikator yang mempengaruhi Implementasi pelayanan publik berbasis online, yaitu: Transparansi, Partisipasi, dan Efisiensi.

a. Transparansi

Transparansi adalah prinsip atau konsep yang mengacu pada keterbukaan, kejelasan, atau kejelasan dalam tindakan, kebijakan, proses, atau informasi. Ini melibatkan pengungkapan yang jujur dan terbuka tentang apa yang terjadi atau akan terjadi, sehingga orang dapat memahami dan menilai dengan baik situasi atau kebijakan tertentu.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah diperoleh kepada Bapak Budiyanto Edi Saputra Silaban selaku Sekretaris Dinas pada hari selasa, 12 September 2023 pukul 10.00 WIB dengan pertanyaan yaitu bagaimana Kantor DPMPTSP Kota Gunungsitoli menerapkan sistem berbasis online sehingga dalam melakukan pelayanan yang lebih transparan kepada masyarakat?

“Berkaitan dengan pelayanan publik ini, kita selalu terbuka kepada masyarakat yang akan membuka usaha dengan cara memberikan sosialisasi dan edukasi secara langsung tentang penggunaan *website* OSS ini yang telah diterapkan. Kemudian setiap sosialisasi kita memberikan petunjuk dan arahan terlebih dahulu tentang bagaimana cara masuk dan mendaftar ke *website* tersebut”

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada informan, maka dapat disimpulkan bahwa transparansi pada pelayanan publik kepada masyarakat dapat disimpulkan bahwa transparansi merupakan prinsip kunci yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga-lembaga publik. Dalam rangka mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, transparansi harus menjadi prinsip inti dalam setiap langkah yang diambil oleh pemerintah dan lembaga-lembaga publik. Dengan demikian, masyarakat akan lebih percaya dan puas dengan pelayanan publik yang mereka terima, dan pemerintah akan lebih efisien dalam menjalankan tugas mereka

## b. Partisipasi

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli kritik dan saran dengan berbagai media komunikasi antara lain kotak saran yang terdapat di Kantor Perizinan, telepon, SMS dan *WhatsApp*, Facebook, *e-mail*, dan *website*. Penggunaan media komunikasi seperti telepon, SMS, dan *e-mail* sudah meningkat. Namun banyaknya masyarakat yang lebih memilih untuk mendatangi lokasi perizinan tidak dapat disangkal. Partisipasi merupakan proses di mana individu atau kelompok masyarakat berkontribusi dengan gagasan, pendapat, atau saran mereka kepada pemerintah, organisasi, atau entitas lainnya untuk tujuan perbaikan atau pengambilan keputusan yang lebih baik.

Berdasarkan dari hasil wawancara kepada Bapak Putra Setiawan Bawamenewi selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Nonperizinan pada hari Kamis 21 September 2023 pukul 11.00 WIB dengan berupa pertanyaan yaitu bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam menyampaikan masukan, saran atau keluhan mereka melalui sistem online yang tersedia?

"Kalau itu sudah tersedia dalam sistem, ada OSS dan layanan media saran atau masukan bisa secara online misalnya melalui OSS ataupun SicantikCloud maupun secara offline seperti melalui kotak pengaduan dan saran yang tersedia di Kantor DPMPTSP".

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada informan, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat kepada pegawai bahwasanya, masyarakat harus memiliki berbagai cara untuk berpartisipasi dalam menyampaikan masukan, saran, atau keluhan mereka melalui sistem online yang tersedia. Dengan berpartisipasi dalam penyampaian masukan, saran, atau keluhan melalui sistem online yang ada, masyarakat dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki masalah, dan membangun komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

## c. Efisiensi

Efisiensi memiliki arti bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan kepada masyarakat berjalan dengan cepat, proses kerja pegawai instansi dapat dipersingkat, dan jenjang birokrasi dapat dipangkas. Sebelum diterapkannya sistem online, proses perizinan memakan waktu lama terutama seperti Sertifikat Perizinan yang jumlahnya sangat banyak. Namun dengan sistem online, pencarian

menjadi lebih cepat dan mudah. Hanya memasukkan nomor pendaftaran yang nantinya menampilkan nomor registrasi dan memudahkan pengambilan surat izin. Meski masih terdapat kendala seperti pegawai *front office* terkadang salah memasukkan data ke dalam sistem daring yang membuat pendataan sedikit bermasalah.

Berdasarkan Berdasarkan dari hasil wawancara kepada Bapak Putra Setiawan Bawamenewi selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Nonperizinan pada hari Kamis 21 September 2023 pukul 11.00 WIB dengan berupa pertanyaan yaitu Apakah dengan melakukan pengurusan perizinan dengan sistem online, pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien?

"Ya, tentu saja dengan menerapkan sistem online ini, proses pelayanan pun lebih efektif dan cepat dibandingkan yang dulu sebelum menerapkannya sistem online. Dan sekarang pun masyarakat pun tidak menaruh kecurigaan terhadap para pegawai dikarenakan tidak lagi tata muka dan juga menghindari yang namanya calo.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada informan, maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi pada pelayanan publik adalah Efisiensi merupakan elemen kunci untuk mencapai hasil yang lebih baik dan memaksimalkan manfaat bagi masyarakat. Dengan memprioritaskan efisiensi dalam pelayanan publik, pemerintah dan lembaga-lembaga terkait dapat memberikan layanan yang lebih baik, menjawab kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, dan menciptakan lingkungan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif. Efisiensi adalah faktor penting dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

## SIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan di atas terkait dengan Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Perizinan Berbasis Online Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dapat disimpulkan bahwa, implementasi pelayanan publik dalam pengurusan perizinan berbasis online di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Gunungsitoli menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam upaya meningkatkan efisiensi, partisipasi dan transparansi pelayanan publik.

Melalui sistem berbasis online, proses perizinan menjadi lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat serta pelaku usaha. Pendekatan ini mengurangi birokrasi, mempercepat proses pengajuan dan persetujuan perizinan, serta memungkinkan

pemantauan secara real-time bagi pemohon. Dengan pemanfaatan teknologi, keterbukaan informasi terkait status perizinan juga meningkat, memberikan kejelasan kepada para pemohon. Hal ini mendukung transparansi dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, kesuksesan implementasi ini memerlukan infrastruktur teknologi yang handal, pelatihan kepada petugas pelayanan untuk menggunakan sistem dengan efektif, serta perlunya penyesuaian dan pemeliharaan sistem secara berkala agar tetap responsif terhadap kebutuhan dan perkembangan. Dengan demikian, implementasi pelayanan publik berbasis online di Kantor DPMPTSP Kota Gunungsitoli merupakan langkah penting menuju peningkatan efisiensi, partisipasi, dan transparansi dalam memberikan layanan perizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono, (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, (2020), *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.