

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang rutin dilakukan oleh organisasi publik dengan berhubungan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus lebih terarah untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Tuntutan peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan menjadi pendorong bagi pemerintah untuk bisa merubah pelayanan publik menjadi lebih baik dari sebelumnya. Penyelenggara pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang mengayomi dan dekat dengan masyarakatnya dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik.<sup>1</sup> Hal ini dapat terlaksana dengan baik, jika dipermudahnya urusan masyarakat, mempersingkat waktu pelayanan, memberikan kepuasan kepada masyarakat, jaminan mutu sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan

---

<sup>1</sup> M. Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik*, Medan: Kita Menulis, 2020, hal. 1

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup> Oleh karena itu, pihak pemerintah harus memiliki solusi untuk mencapai pelayanan yang baik, seperti tanggap dalam memberikan pelayanan, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu menangani keluhan masyarakat, mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan, menguasai pekerjaannya secara detail, sikap siap untuk melayani, serta mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat.

Secara teoritis otonomi daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kedudukan hierarki dalam pengambilan keputusan telah diperpendek sehingga pemerintah daerah akan lebih cepat merespon tuntutan atau keluhan masyarakat. Namun kenyataannya, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah daerah kepada masyarakat masih belum mencapai harapan serta masih banyak keluhan masyarakat seperti kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, perilaku aparat yang kurang menyenangkan atas pelayanan yang diberikan, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Secara umum masyarakat memiliki kesan pelayanan seperti ketidakpastian dari segi waktu, biaya, dan persyaratan yang berbelit-belit sehingga masyarakat belum terbantu dan dipermudah dalam melakukan pengurusan perizinan.<sup>3</sup> Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 merupakan pedoman yang mengatur pokok-pokok dan tata cara membangun sistem penanaman modal serta

---

<sup>2</sup> Naskah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>3</sup> Marshella M. Frans, dkk, *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan)*. Jurnal Governance, 2022, Vol. 2 No. 1 Hal. 2

perizinan dan non perizinan yang akuntabel, transparan, demokratis, efisien dan efektif serta sederhana. Didalam Peraturan tersebut juga disebutkan bahwa Pemerintah Daerah diwajibkan untuk melakukan kegiatan penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha, pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah.<sup>4</sup>

Pelayanan perizinan dapat dilaksanakan dengan mekanisme yang telah ditetapkan serta terdapat alur dan prosedur dalam pelayanannya. Pemerintah Daerah melalui Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 3 Tahun 2019 menyatakan bahwa perizinan dan non perizinan berfungsi sebagai instrument pemerintah dalam pengawasan, pengendalian, perlindungan dalam kegiatan berusaha maupun dalam kegiatan kemasyarakatan yang berdampak pada kepentingan umum, guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Peraturan Daerah ini bermaksud memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh perizinan dan non perizinan untuk memperoleh informasi mengenai persyaratan, prosedur, tempat, waktu, biaya, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan.<sup>5</sup>

Seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi di era saat ini, pelayanan publik harus terus ditingkatkan demi terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Pelayanan kepada masyarakat adalah kewajiban bagi pemerintah dalam mencari solusi terhadap masalah-masalah yang dihadapi, termasuk kendala yang berasal dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala yang

---

<sup>4</sup> Naskah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

<sup>5</sup> Naskah Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Perizinan dan Non Perizinan

berasal dari luar instansi. Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, pemerintah telah merancang dan mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 guna menyelesaikan permasalahan yang ada. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Wali Kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.<sup>6</sup> Sistem ini dibuat karena banyak keluhan pelaku usaha mengenai lamanya waktu penyelesaian dan rangkaian birokrasi yang harus dilalui untuk membuat perizinan berusaha, sehingga menghambat pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Maka dari itu, sistem ini dibuat untuk menyederhanakan perizinan dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat, murah dan modern.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah penyelenggara perizinan dan non perizinan yang mengelola mulai dari tahap pendaftaran sampai ketahap penerbitan surat izin. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik untuk memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan. Surat izin usaha merupakan bentuk legalitas atas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha dalam pelaksanaannya. Perizinan yang saat ini diaplikasikan oleh DPMPTSP Kota Depok yaitu melalui perizinan *online* Si-MPOK, pelayanan perizinan datang langsung SIMPADU (Sistem Informasi

---

<sup>6</sup> Naskah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Terpadu) dan *Online Single Submission* (OSS). Berdasarkan identifikasi permasalahan kinerja pelayanan perizinan terpadu selama ini menunjukkan beberapa kekurangan, baik dari faktor internal maupun eksternal yaitu keterbatasan sumberdaya aparatur baik dalam jumlah maupun kualitas, belum optimalnya sarana dan prasarana kerja untuk mendukung pelayanan perizinan, perlu adanya arsip/arsiparis dikarenakan saat ini belum ada petugas kearsipan, belum adanya Standar Pelayanan Publik (SPP), masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan, belum optimalnya sistem informasi manajemen (SIM) pelayanan dan sistem informasi kepada masyarakat, citra pelayanan pemerintah masih buruk, lemahnya fungsi koordinasi dalam penyelenggaraan perizinan serta masih rendahnya komitmen pimpinan dan seluruh pegawai, belum berjalannya sistem pelayanan berbasis online, belum adanya ruangan untuk staf koordinasi lapangan dan penelitian/ Tim Teknis dan saat ini masih menggunakan ruang rapat DPMPTSP Kota Depok. Faktor penghambat dari permasalahan pelayanan masih rendahnya proses pelayanan perizinan dikarenakan kurangnya keterbukaan informasi publik, prosedur pelayanan yang sulit (kurang sederhana), kurang profesionalnya SDM. Sehingga diperlukannya SOP yang akan menjadi alat pengendali pelayanan sesuai dengan yang diharapkan yaitu cepat, tepat, transparan (adanya kepastian hukum), perlu adanya fasilitas kemudahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan perlu adanya pelatihan SDM pelayanan

perizinan sehingga menghasilkan SDM yang profesional dan handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.<sup>7</sup>

Menjalankan sebuah usaha memang tidak mudah, terutama usaha yang baru dirintis. Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) merupakan sektor yang mampu bertahan menghadapi krisis perekonomian. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) mulai berkembang sejak beberapa tahun terakhir ini dan beralih menjadi pebisnis yang dijalankan sendiri. Perkembangan UMKM semakin meningkat sejak wabah pandemi COVID-19 muncul. Tingginya angka PHK yang diakibatkan oleh situasi tersebut membuat sebagian besar masyarakat Indonesia kehilangan pekerjaan dan akhirnya mencoba peruntungan mereka dengan menjadi pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Dengan demikian, tidak mudah bagi para pebisnis dalam menjalankan bisnis yang mereka miliki di tengah situasi perekonomian yang tidak stabil serta berbagai permasalahan lainnya yang dapat mengancam kestabilan bisnis. Selain itu keberadaan UMKM masih belum mendapat perhatian, bantuan, pembinaan dan perlindungan.

Ketahanan UMKM dalam menghadapi berbagai macam krisis tidak terlepas dari peran pelaku usaha dalam mengelola usahanya. Para pengusaha dalam negeri maupun investor yang masuk di Indonesia, membutuhkan biaya yang cukup tinggi untuk pengurusan izin usahanya dibanding dengan Kawasan Asia. Di Indonesia Pengurusan IMB menggunakan 12 prosedur dengan menggunakan waktu 118 hari dengan biaya 161% dari pendapatan

---

<sup>7</sup> Rencana Strategis (Perubahan) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2016-2021

perkapita. Jika dibandingkan negara tetangga seperti Thailand hanya membutuhkan 8 prosedur dengan menggunakan waktu 33 hari dengan biaya 5,8% dari pendapatan perkapita. Malaysia membutuhkan 9 prosedur dengan memakan waktu 30 hari atau 19,7% dari pendapatan perkapita dalam memulai bisnis atau usaha (*data ease of doing business 2012*). Akibat dari aturan yang banyak dan biaya yang tinggi maka akan terjadi pelayanan yang kurang efisien. Dahyar Daraba (2015) dalam studinya di Kabupaten Takalar menemukan bahwa diperlukan 8 prosedur untuk pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) dengan memakan waktu kurang lebih 20 harian menghabiskan biaya sebesar 4% dari rencana anggaran biaya (RAB). Adanya fenomena tersebut mendorong dilakukannya revitalisasi dan restrukturisasi kelembagaan pemerintah daerah, mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju terwujudnya *Good Governance*.<sup>8</sup>

**Gambar 1.1 Capaian Realisasi Indikator Kinerja Tahun 2020**

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Tahun 2020		
			Target	Realisasi	Capaian Kinerja (%)
1	Meningkatnya kualitas manajemen pemerintahan yang akuntabel	Nilai Evaluasi SAKIP	BB	-	Belum ada penilaian
2	Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	79,52	82.8	82.80
		Persentase permohonan perizinan yang diterbitkan sesuai SOP	100%	56.92	56.92%
		Persentase pengaduan yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%
3	Meningkatnya kualitas iklim usaha dan investasi	Realisasi nilai investasi (PMA dan PMDN) di Kota Depok	Rp. 6.120.000.000.000	Rp. 7.887.879.521.390	128,89%

Sumber: LAKIP DPMPSTSP Kota Depok Tahun 2020

<sup>8</sup> Dahyar Daraba, *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*, Jakarta: Leisyah, 2019, hal. 36-37

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DPMPSTSP Kota Depok Tahun 2020 dapat diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) sasaran strategis yang terdiri dari 5 (lima) indikator kinerja. Dari hasil diatas terdapat 2 (dua) indikator kinerja yang melampaui target yaitu indikator IKM (82,80) dan indikator nilai investasi (PMA dan PMDN) Kota Depok (128,89%), 1 (satu) indikator yang sesuai target yaitu pengaduan yang ditindaklanjuti (100%), 1 (satu) indikator kinerja tidak mencapai target yaitu indikator permohonan perizinan yang diterbitkan sesuai SOP (59,92%) dan 1 (satu) indikator kinerja yang belum ada penilaian yaitu nilai evaluasi SAKIP. Indikator permohonan perizinan yang diterbitkan sesuai SOP belum mencapai target dikarenakan lamanya proses penyelesaian perizinan; terbatasnya petugas survey lapangan dan terbatasnya sumber daya aparatur secara kuantitas, sehingga proses pelayanan belum dapat dilakukan secara lebih efektif; masih adanya pemohon yang tidak segera membayar retribusi; pemberlakuan jadwal kerja WFH dan WFO selama masa pandemi yang menyebabkan proses penerbitan SK perizinan mengalami penurunan dari segi waktu penyelesaian.<sup>9</sup>

**Tabel 1.1 Jumlah UMKM Kota Depok Tahun 2016-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah UMKM</b>
2016	162.388
2017	172.435

<sup>9</sup> Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2020



2018	183.104
2019	194.433
2020	206.463
2021	219.238

Sumber: [opendata.jabarprov.go.id](https://opendata.jabarprov.go.id)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui Open Data Jabar perkembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Kota Depok mengalami peningkatan jumlah setiap tahunnya. Jumlah pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Kota Depok pada tahun 2021 mencapai 219.238. Dengan jumlah tersebut tentunya seringkali mengalami kendala dan penurunan ekonomi yang tidak diduga. Salah satu bentuk kegiatan untuk meningkatkan dan memperbaiki ekonomi yaitu dengan cara membangun, mengelola dan mengembangkan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan baik. Karena UMKM dapat menjadi kemajuan bagi perekonomian di Indonesia.

Izin merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh pelaku usaha, mulai dari golongan usaha mikro, kecil, menengah sampai besar yang ditentukan berdasarkan besarnya modal perlu memiliki sebuah izin usaha. Untuk menciptakan kesejahteraan bagi pelaku usaha, pemerintah membuat kebijakan baru yaitu para pelaku usaha UMKM diharapkan memiliki perizinan yang lengkap dan legal. Dalam realitanya, masyarakat yang masih menganggap prosedur pelayanan terlalu rumit dan berbelit, mengeluarkan uang yang tidak sedikit, memerlukan waktu yang sehari-hari dan harus

mendatangi berbagai instansi serta malas berhadapan dengan petugas karena sikap dan perilakunya yang buruk. Faktanya masyarakat jadi enggan untuk mengurus perizinan usahannya. Terlebih saat ini telah diterapkan pelayanan dengan sistem *online*, dengan hal ini sebagian masyarakat masih ada yang gagap teknologi untuk menggunakan sistem untuk permohonan perizinan. Selain itu, pengetahuan masyarakat yang masih terbatas terkait manfaat dari perizinan usahanya dan kesibukan sehari-hari mereka yang menyebabkan ketidaktahuan terhadap perubahan regulasi yang terjadi. Padahal terdapat banyak manfaat yang didapat dari legalitas usaha, seperti mendapatkan jaminan perlindungan hukum, memudahkan dalam mengembangkan usaha, membantu memudahkan pemasaran usaha baik domestik maupun ekspor, akses pembiayaan yang lebih mudah, serta memudahkan memperoleh pendampingan dan pelatihan usaha dari pemerintah.<sup>10</sup>

Kebutuhan akan perizinan tentunya harus diimbangi dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik pula dari pemerintah khususnya instansi yang bertugas untuk mengurus perizinan. Semakin majunya perkembangan zaman dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada. Perizinan diberikan kepada pelaku usaha dalam bentuk persetujuan yang tertuang dalam surat keputusan yang diperoleh setelah pendaftaran yang diterbitkan oleh Lembaga OSS. Mempunyai izin usaha mempunyai manfaat

---

<sup>10</sup> Laksmi Diana, dkk. *Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk Kesadaran Legalitas Usaha Bagi UMKM Kelurahan Dukuh Sutorejo*. Jurnal Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat (JPPM), Vol. 01 Issue 02, 2022, hal. 83

yaitu mempermudah pengajuan pinjaman, mempermudah memperoleh bantuan sosial dari pemerintah baik pusat maupun daerah, dan menunjukkan bahwa usaha sudah mendapatkan legalitas resmi dari pemerintah. Sebagai bukti legalitas, para pelaku usaha dapat membuat Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB merupakan identitas pelaku usaha baik usaha perorangan, badan usaha maupun badan hukum yang diterbitkan oleh Lembaga OSS agar pelaku usaha mendapatkan kemudahan dalam mengurus legalitas usahanya. Pelaksanaan usaha seringkali memiliki permasalahan seperti modal usaha yang minim; tidak memiliki pengetahuan yang luas mengenai bisnis; kurang memanfaatkan pemasaran digital untuk meningkatkan penjualan; belum tahu cara mengembangkan bisnis; tidak melakukan branding; komunikasi bisnis yang kurang efektif; pembukuan secara manual; kurangnya inovasi produk; dll.

Adanya bantuan sosial yang diberikan pemerintah kepada para pelaku usaha. Salah satu syarat untuk memperoleh bantuan sosial pelaku usaha harus memiliki legalitas usaha. Legalitas usaha bisa didapatkan dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) terbilang cukup mudah. Namun, kurangnya sosialisasi dan ketidaktahuan masyarakat membuat tidak semua pelaku usaha memanfaatkan kemudahan tersebut. Permasalahan yang banyak ditemui terkait pelayanan perizinan seperti masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan, ketidakpahaman pelaku usaha atas pentingnya mempunyai izin usaha, sebagian pelaku usaha gagap teknologi, waktu penyelesaian yang tidak tepat waktu, dll. Padahal saat ini pemerintah sudah

memberikan kemudahan dalam membuat izin usaha secara *online* melalui OSS yang pengurusannya relatif mudah dan cepat, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Tetapi dalam pelaksanaan seringkali terjadi kendala seperti sistem yang error dan jaringan yang kurang stabil dapat menghambat proses pendaftaran izin.

Melihat permasalahan di atas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang belum optimal, maka hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah dalam mencari solusi dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Dengan terselenggaranya pelayanan perizinan yang berkualitas, maka masyarakat yang memiliki usaha dengan mudah untuk dapat menyelesaikan urusannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu **Bagaimana Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok?**

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk memberi jawaban dan penjelasan atas sasaran yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) bidang kuliner di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

### 1.4 Manfaat Penelitian

– Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam menyelesaikan permasalahan bagi semua pihak dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik. Pada dasarnya penelitian yang dilakukan ini dapat memberi manfaat dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait perizinan usaha.

– Manfaat praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok dalam meningkatkan pelayanan perizinan usaha di Kota Depok.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten. Agar dapat mengkaji penelitian secara teratur dan sistematis yang berkaitan antara

satu bab dengan bab lainnya. Sistematika dalam penulisan skripsi ini terbagi dalam 5 (lima) bab, yaitu:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan mengemukakan teori-teori yang melandasi pembahasan skripsi diantaranya berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka pemikiran yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian ini berisi mengenai pendekatan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, penentuan informan, teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik pengolahan dan analisis data, dan lokasi dan jadwal penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab metode ini membahas tentang bagaimana penyelenggaraan dan hambatan dalam pelayanan perizinan UMKM bidang kuliner di DPMPSTSP Kota Depok yang sesuai dengan rumusan masalah yang diuraikan oleh peneliti.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab akhir ini menarik kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

