

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN IMB
DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIJINAN
KABUPATEN BLORA**

Oleh :

Ana Nur Rohmatin, Ida Hayu Dwimawanti

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini disusun untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora, serta untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan perizinan IMB. Kualitas pelayanan tersebut dilihat melalui lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan empati. Penelitian ini merupakan jenis penelitian diskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora belum optimal, karena masih ditemukan beberapa kekurangan yaitu sarana prasarana masih kurang dan sarana prasarana yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal, kedisiplinan waktu petugas kurang, dan waktu penerbitan izin masih beberapa kali mengalami keterlambatan. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan perizinan IMB tersebut yaitu Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana, organisasi dan masyarakat. Saran dari peneliti yakni memanfaatkan sarana prasarana yang ada dan perlu pengadaan sarana dan prasarana yang belum tersedia untuk menunjang pelayanan, perlu absensi pada saat jam masuk setelah istirahat untuk mendisiplinkan petugas, perlu meminimalisir keterlambatan penerbitan dengan pemberian kewenangan kepada bawahan untuk memberikan paraf atau tandatangan yang sifatnya legal ketika Pimpinan alpa, selain itu perlu koordinasi dan keselarasan antara *front office* dan *back office* dalam pengecekan persyaratan izin, serta masyarakat harus lebih bersikap aktif dan tanggap terhadap berkas-berkas yang masih kurang.

Kata Kunci : Analisis Kualitas, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Perizinan IMB

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan negara Indonesia yang terkandung dalam pembukaan UUD 1945 yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk memajukan kesejahteraan umum, maka peran pemerintah didalam kesejahteraan masyarakat sangat penting. Di dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan suatu pelayanan dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan, yang disebut dengan pelayanan publik..

Setiap golongan masyarakat berhak memperoleh hak yang sama dalam memperoleh pelayanan. Masyarakat setiap waktu selalu menginginkan dan menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat seperti pelayanan yang baik dari aparatnya, mudah dan tidak berbelit-belit dari satu meja ke meja yang lain, kepastian biaya dan juga persyaratan yang jelas dan pasti serta

keterbukaan dalam memberikan pelayanan. Namun gambaran seperti itu belum diperoleh dan dirasakan oleh masyarakat, karena pada kenyataanya pelayanan yang diperoleh oleh para pengguna pelayanan tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan terbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini, terjadi karena *mindset* aparat penyedia pelayanan memosisikan dirinya sebagai pihak yang “dilayani”, sedangkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani”.

Wujud nyata dari permasalahan pelayanan publik dapat terlihat pada pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan kegiatan perizinan salah satunya yaitu Izin Mendirikan Bangunan. Pelaksanaan perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora belum berjalan dengan baik dikarenakan masih banyaknya masalah seperti penerbitan

perizinan IMB yang terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora.**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menghambat kualitas pelayanan perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora.
2. Mendeskripsikan dan mengidentifikasi faktor-faktor

penghambat dalam kualitas pelayanan perizinan IMB pada BPMPP Kabupaten Blora

D. Kajian Pustaka

1. Administrasi Publik

Administrasi publik menurut **Dwight Waldo** (Pasolong, 2010:8), adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintahan..

Marshall E.Dimock, Gladys O.Dimock dan Louis W. Koenig (Pasolong, 2010:7), mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan politiknya.

Chandler dan Plano, (Pasolong, 2010:7), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan

mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

2. Manajemen Publik

Donovan dan **Jackson** (Pasolong, 2010:82), mendefinisikan manajemen sebagai proses dilaksanakan pada tingkat organisasi tertentu, sebagai rangkaian ketrampilan (*skills*), dan sebagai serangkaian tugas.

Stoner dan **Wankel** (Pasolong, 2010:82), mengatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan pengguna seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Definisi manajemen menurut **Shafritz** dan **Russel** (Pasolong, 2010:82), yaitu berkenaan dengan orang yang bertanggungjawab menjalankan suatu organisasi,

dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumber daya seperti orang dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut **Overman** (Keban, 2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*, bukan pula *policy analysis*, bukan pula administrasi publik.

Pada dasarnya manajemen publik adalah manajemen pada instansi pemerintahan. Manajemen publik atau *policy analysis*, sebagai sebuah pengaturan yang menunjang kinerja aktor dari pemerintah dalam bentuk penataan organisasi. Manajemen publik adalah suatu gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

3. Pelayanan Publik

Moenir (Pasolong, 2010:128), mengatakan

bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan menurut *American Marketing Association* (Hardiyansyah, 2011:10), pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Lovelock (Hardiyansyah, 2011:10), mendefinisikan *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.

Pelayanan publik menurut **Sadu Wasistiono** (Hardiyansyah, 2011:11), yaitu pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau

tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Kemendagri Nomor 81 Tahun 1993 menyebutkan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” menurut KBBI memiliki tiga arti, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) dan mutu. **Sinambela dkk** (Hardiyansyah, 2011:36), mengemukakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Pengertian kualitas menurut **Fandy Tjiptono** (Hardiyansyah, 2011:36) yaitu:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar

7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Di dalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dianalisis dengan teori dari **Fandy Tjiptono** (Hardiyansyah, 2011:53), yang berpendapat bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, diantaranya yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi keadaan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan..

5. Perizinan

Sjachran Basah (Andrian Sutedi, 2010:170), menyebutkan bahwa izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasi peraturan dalam konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagir Manan (Andrian Sutedi, 2010:170),

menyebutkan bahwa “izin dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

N.M. Spelt dan **J.B.J.M Ten Berge** (Adrian Sutedi, 2010:153-168), menyebutkan pengertian izin dalam arti luas dan sempit sebagai berikut, izin adalah pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaanyang buruk. Izin dapat juga diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan. Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki

oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Ateng Syafrudin (Adrian Sutedi, 2010:152), berpendapat bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Blora. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai BPMPP Kabupaten Blora dan masyarakat

(pemohon izin yang izinnya telah diterbitkan) dipilih dengan teknik *pusposive*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara serta pengamatan langsung dan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang dimiliki BPMPP Kabupaten Blora. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, untuk menguji kualitas data yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi data, dengan mengecek data menggunakan berbagai sumber data .

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di BPMPP Kabupaten Blora

Terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan IMB di BPMPP Kabupaten Blora, antara lain :

1. *Tangible*

Keadaan fisik dan penampilan petugas di BPMPP Kabupaten Blora dapat dikatakan sudah baik. Namun sarana dan prasarana yang ada masih memiliki kekurangan yaitu belum tersedia meja khusus pengisian formulir, dan beberapa sarana prasarana belum dimanfaatkan dengan maksimal misalnya *stand* brosur persyaratan sering mengalami kekosongan. Nomor antrean peletakannya kurang strategis sehingga banyak pemohon yang tidak mengambil. Dan komputer di *front office* belum dimanfaatkan untuk mencatat pemohon dan pengambilan izin, karena masih dilakukan secara manual di buku tulis.

2. *Reliability*

SOP telah dimiliki oleh BPMPP Kabupaten Blora, petugas telah mampu mengoperasikan alat bantu (komputer), namun kedisiplinan waktu petugas masih kurang, beberapa

petugas mengulur waktu istirahatnya yaitu dengan kembali lebih dari waktu yang telah ditentukan yang menyebabkan kekosongan pada *front office* sehingga menghambat pelayanan. Tindakan seperti itu tidak hanya dilakukan oleh petugas *front office* saja, tetapi juga ada petugas *back office* yang masuk terlambat setelah jam istirahat.

3. *Responsiveness*

Petugas BPMPP Kabupaten Blora sudah cepat dalam melayani pemohon, media pengaduan yang telah disediakan yaitu telepon, kotak saran & pengaduan serta datang langsung ke kantor, dan petugas telah menanggapi dengan segera setiap pengaduan yang masuk.

4. *Assurance*

Pemohon perizinan IMB memiliki hak-hak sebagai pemohon, jaminan kepastian biaya dan jaminan legalitas atau kepastian hukum telah

diberikan oleh BPMPP Kabupaten Blora, namun untuk jaminan kepastian waktu belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan SOP yang ada, masih beberapa kali mengalami keterlambatan penerbitan. Hal ini dikarenakan oleh alpanya Pimpinan sehingga belum ditandatangani serta dikarenakan kurangnya keselarasan antara *front office* dan *back office* dalam mengoreksi persyaratan izin, selain itu juga dikarenakan kurangnya pengetahuan dan sikap tanggap masyarakat ketika diberitahu akan kekurangan persyaratan namun tidak segera melengkapi sehingga izin tidak bisa segera diproses. Terkait dengan sikap petugas terhadap kegiatan pencaloan, BPMPP Kabupaten Blora melayani calo dan bukan calo tanpa diskriminasi, mulai dari persyaratan, prosedur, biaya dan juga waktu penerbitan.

Jadi tetap diperlakukan sama seperti noncalo.

5. Empati

Petugas BPMPP Kabupaten Blora telah memiliki etika pegawai dan keramahan para pegawai, terlihat dari sopan santun yang ditunjukkan oleh para pegawai serta petugas secara khusus memperhatikan pengguna layanan, mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat dengan seksama dan memberi kemudahan pengguna pelayanan dalam menyampaikan keluhan.

B. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di BPMPP Kabupaten Blora

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kedisiplinan waktu para petugas BPMPP Kabupaten Blora dapat dikatakan masih kurang. Meskipun telah menerapkan absensi menggunakan *finger print*, namun beberapa petugas masih ada yang memanfaatkan waktu isihoma

dengan kembali lebih dari waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut menyebabkan kekosongan petugas pada *front office*. Ketidaksiplinan petugas tersebut akan menghambat proses pelayanan.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana masih kurang dan sarana prasarana yang tersedia belum dimanfaatkan dengan maksimal, yaitu komputer yang tersedia di *front office* belum digunakan untuk mencatat data-data pemohon, jadi masih secara manual ditulis di buku. Nomor antrean peletakkannya kurang strategis sehingga masih banyak pemohon yang tidak mengambil nomor antrean. *Stand* brosur sering mengalami kekosongan. Selain itu meja khusus pengisian formulir belum ada.

3. Organisasi

Jaminan kepastian waktu yang diberikan tidak sesuai dengan yang telah ditentukan

atau tidak sesuai dengan SOP. Waktu yang telah ditetapkan dalam SOP untuk pengurusan izin IMB yaitu selama 12 hari, tetapi masih ada beberapa izin mengalami keterlambatan penerbitan. Hal ini selain karena kealpaan Pimpinan sehingga izin belum ditandatangani, juga dikarenakan kurangnya keselarasan antara *front office* dan *back office* dalam pengkoreksian persyaratan permohonan izin membuat izin tidak bisa segera diproses, misalnya dari *front office* telah meloloskan semua persyaratan namun dari *back office* menolak rencana teknis bangunan tersebut. Hal tersebut akan menghambat proses penerbitan izin, karena izin tidak bisa segera diproses.

4. Masyarakat

Masih banyak masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup misalnya mengenai persyaratan dalam

pengurusan izin. Kelengkapan syarat-syarat permohonan izin harus benar-benar diketahui dan dipahami oleh para pengguna layanan, dan sikap tanggap masyarakat masih kurang. Saat mengetahui bahwa persyaratan yang diajukan masih memiliki kekurangan atau kekeliruan, seharusnya masyarakat dengan segera membenahi apa yang menjadi kekeliruan, tidak menunggu nanti-nanti, sehingga izin dapat segera diselesaikan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPMPP Kabupaten Blora mengenai kualitas pelayanan pembuatan IMB, maka dapat disimpulkan, yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di BPMPP Kabupaten Blora, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, masih ada dimensi yang kurang baik yaitu pada dimensi *tangible*, *reliability* dan *assurance*. Pada dimensi *tangible*, sarana dan

prasarana masih kurang serta sarana dan prasarana yang telah tersedia belum dimanfaatkan secara maksimal, yaitu belum tersedia meja khusus pengisian formulir, nomor antrean yang peletakannya kurang strategis, komputer di *front office* belum digunakan secara maksimal serta sering terjadi kekosongan brosur di *stand brosur*. Pada dimensi *reliability*, kedisiplinan waktu para petugas masih kurang. Pada dimensi *assurance*, jaminan kepastian waktu belum sepenuhnya sesuai dengan SOP.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan perizinan IMB di BPMPP Kabupaten Blora antara lain yaitu faktor SDM, faktor sarana prasarana, faktor organisasi, dan faktor masyarakat. Faktor SDM yaitu kesadaran petugas akan kedisiplinan waktu yang masih kurang. Faktor sarana dan prasarana yaitu sarana prasarana masih kurang, dan sarana prasarana yang telah tersedia belum dimanfaatkan dengan maksimal. Faktor organisasi yaitu kepastian waktu belum sepenuhnya

sesuai dengan SOP. Dan faktor masyarakat yaitu kurangnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat terkait dengan kelengkapan persyaratan serta daya tanggap masyarakat yang masih kurang ketika ada persyaratan yang kurang tidak segera dilengkapi yang menyebabkan izin tidak bisa segera diproses.

Rekomendasi

1. Kualitas pelayanan perizinan IMB di BPMPP Kabupaten Blora masih memiliki beberapa kekurangan yang terdapat pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Oleh karena itu, sebaiknya BPMPP Kabupaten Blora perlu memperbaiki dan mengoptimalkan kekurangan tersebut seperti perlu pengadaan meja khusus pengisian formulir, memaksimalkan penggunaan komputer untuk mencatat pemohon yang masuk dan keluar, nomor antrean diletakkan ditempat strategis, memanfaatkan stand brosur, perlu absensi *finger print* pada saat jam masuk setelah istirahat. Upaya untuk mengatasi keterlambatan penerbitan izin yaitu

pemberian kewenangan oleh pimpinan kepada bawahan dengan stempel tandatangan yang keabsahannya terjamin dan legal, hal ini dilakukan ketika Pimpinan alpa serta perlu keselarasan dan koordinasi antara *front office* dan *back office* dalam mengoreksi berkas-berkas persyaratan.

2. Terdapat faktor-faktor penghambat yang perlu diperhatikan dan diperbaiki karena mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB di BPMPP Kabupaten Blora, oleh karena itu sebaiknya perlu kesadaran masing-masing petugas dalam hal kedisiplinan waktu. Perlu pengadaan sarana prasarana yang belum ada dan sarana prasarana yang telah ada dimanfaatkan dengan maksimal. Mencegah hal-hal yang menyebabkan keterlambatan penerbitan izin dengan pemberian wewenang kepada bawahan berupa stempel/ttd yang legal apabila Pimpinan alpa dan perlu keselarasan dalam mengoreksi persyaratan permohonan izin. Selain itu masyarakat harus bertindak aktif, bertanya kepada

petugas ketika belum mengerti dan bersikap tanggap dalam memperbaiki atau melengkapi berkas-berkas yang masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Awan, Muhammad. 2010. *Cara Mudah Mengurus IMB*. Yogyakarta : Kata Buku
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media
- HR, Ridwan. 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- MH, Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima (Konsep dan Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. Malang : Everroes Press
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Raja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Makassar : Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana
- Tjandra, W. Riawan. 2008. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Subagyo, P. Joko, 2004. *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik Dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta : Sinergi Publishing
- Sutedi, Andrian. 2010. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika
- Syafiee, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bandung : Bumi Aksara

Sumber lain:

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun
2011 tentang Organisasi dan
Tata Kerja Lembaga Teknis
Daerah Kabupaten Blora

Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun
2011 Penjabaran Tugas Pokok,
Fungsi, dan Uraian Tugas
Badan Penanaman Modal dan
Pelayanan Perijinan
Kabupaten Blora

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun
2013 tentang Retribusi
Perizinan Tertentu

Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun
2013 tentang Izin Pemanfaatan
Ruang

Naskah Akademis (Pekerjaan:
Penyusunan Rancangan
Peraturan Daerah Bangunan
Gedung Kabupaten Blora)
Tahun 2014

Standart Operasional Prosedur
BPMPP Kabupaten Blora

Rencana Strategis Satuan Kerja
Perangkat Daerah Badan
Penanaman Modal dan
Pelayanan Perijinan
Kabupaten Tahun 2011-2015