

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENANAMAN MODAL (STUDI DI KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU)**

**Angki Sesarrita, Agus Suryono dan Sarwono**

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang

email: anserita@yahoo.com

***Abstract:** Investment is one of main factor on the economic growth increasing at the region. Investor will help government and society make the potential of that region be more function than before. But, the problem is investor always get obstacle like the permit or allowance at that field. It makes investor has uncertaint feeling for processing its investment. Now, government have awareness the significant of public service at investment sector. Then create a concept of one stop service which give the whole of processing at permit and non permit, begin from collecting documents until the publishing of allowance letter worked at one office. So that Government of Blitar Region does the same thing for easiness and simplicitiness at permit and non permit for society and investor.*

***Keywords:** public service quality, investment, one stop service office*

Penanaman modal merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan peningkatan pertumbuhan ekonomi di suatu daerah. Karena adanya penanam modal atau investor akan membantu pemerintah daerah setempat sekaligus masyarakat sekitar lebih berdaya dengan potensi daerah yang ada. Namun permasalahan yang seringkali dijumpai adalah masuknya penanam modal atau investor tersebut hampir selalu terkendala oleh pelayanan di bidang perizinan. Sehingga para investor tersebut menjadi enggan dan ragu dalam mengurus perizinan untuk investasi mereka. Akan tetapi, saat ini pemerintah sudah menyadari akan pentingnya pelayanan publik khususnya di bidang penanaman modal. Oleh karenanya hadir konsep pelayanan terpadu satu pintu dimana segala proses pengurusan perizinan dan non perizinan dari pengumpulan berkas atau dokumen sampai terbitnya SK izin dan non izin dilakukan oleh satu instansi. Begitu juga yang dilaksanakan pada Pemerintah Kabupaten Blitar ini yang memiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu guna memudahkan dan menyederhanakan urusan perizinan dan non perizinan bagi seluruh masyarakat dan investor.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan publik, investasi, kantor pelayanan terpadu satu pintu

### **PENDAHULUAN**

Otonomi daerah di Indonesia yang berlangsung sejak 1 Januari 2001 telah memberikan hak, kewenangan, dan kewajiban kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam upaya memenuhi dan mencukupi kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan merupakan wujud reformasi birokrasi yang terjadi di Indonesia. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang didalamnya menyebut bahwa pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan. Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tersebut kemudian diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintahan daerah provinsi, dan pemerintahan daerah kabupaten/kota, menjadi

petunjuk yang pasti mengenai kewajiban dan tugas yang harus dilaksanakan pada masing-masing pemerintahan baik dari pusat maupun daerah. Urusan pemerintahan dalam hal ini terbagi dua, yaitu urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah dan urusan pemerintahan yang dibagi bersama antar tingkatan dan/atau susunan pemerintahan. Sedangkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah antara lain politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, serta agama.

Sementara urusan pemerintahan yang dibagi bersama antar tingkatan dan/atau susunan pemerintahan adalah semua urusan pemerintahan di luar urusan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, serta agama tersebut. Urusan pemerintahan di luar keenam urusan tersebut di atas terdiri dari 31 bidang urusan pemerintahan, salah satunya adalah urusan penanaman modal atau investasi. Investasi menjadi bahasan penting di tengah arus globalisasi seperti ini. Diperlukan banyak permodalan yang masuk di suatu negara umumnya dan di daerah-daerah khususnya agar mampu bersaing secara internasional serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Tentunya hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat menjadi lebih layak dan berkecukupan. Sebab pada dasarnya semua wilayah di Indonesia memiliki potensi alam yang memadai untuk dijadikan lahan investasi baik untuk investor asing maupun investor dalam negeri sendiri. .

Oleh karena itu investasi harus digalakkan di berbagai sektor usaha. Namun kurangnya permodalan dan sumber daya manusia yang mumpuni mengakibatkan banyaknya potensi alam di Indonesia terbengkalai. Begitu juga wilayah penelitian yang diambil penulis saat ini yang terletak di Kabupaten Blitar. Memiliki dua bagian wilayah yaitu Blitar utara dan Blitar selatan menjadikan Kabupaten Blitar semakin kaya potensi alam yang merupakan potensi daerah, namun belum sepenuhnya tergali dengan baik. Kedua wilayah tersebut mempunyai perbedaan yang begitu mencolok, dimana wilayah Blitar utara lebih banyak memiliki lahan subur untuk pertanian sehingga penduduknya pun lebih banyak mendapatkan hasil panen yang melimpah dibanding wilayah Blitar selatan yang banyak memiliki tanah tandus sehingga pertaniannya tidak bisa sesubur di wilayah Blitar utara. Oleh karena itu terdapat perbedaan pada tingkat kehidupan penduduk di kedua wilayah tersebut..

Kawasan Blitar selatan sebenarnya merupakan lahan investasi besar bagi para pemodal yang hendak mengembangkan usaha di bidang pariwisata pantai, perdagangan hasil laut, dan pertambangan. Mengingat banyaknya lahan berupa hutan, pantai, dan pegunungan kapur di kawasan Blitar selatan, maka komoditas inilah yang seharusnya dijadikan daya tarik bagi para investor untuk mengelola hasil alam yang cukup melimpah tersebut. Di kawasan ini terdapat tambang kaolin, pospat, pasir besi, pasir kuarsa, dan clai, serta batu kapur yang masih sangat melimpah di sana. Penambangan tradisional yang dilakukan di wilayah ini sudah berjalan sejak lama, namun karena minimnya sarana prasarana

membuat kawasan Blitar selatan yang memiliki potensi alam luar biasa banyaknya tersebut menjadi kurang tereksplorasi.

Contoh, penambangan kaolin setiap harinya sudah mampu menjadi pemasok bahan baku perusahaan keramik di Tulungagung. Disanalah kaolin diolah menjadi alat dan bahan perabotan rumah tangga yang berbahan keramik. Jika investor menanamkan modal dalam bidang pertambangan maka kekayaan potensi alam tersebut tidak perlu dikirim lagi keluar kawasan Blitar sebab sudah ada wadah untuk memproduksi hasil mentah dari tambang tersebut menjadi barang-barang siap pakai yang lebih mudah dipasarkan pada khalayak. Meskipun tetap menjadi supplier barang mentah ke wilayah lain, setidaknya hal tersebut dapat dilakukan sekedarnya saja sebatas melanjutkan kerjasama dengan pihak luar yang sudah terlaksana jauh sebelum ada investor masuk di bidang pertambangan.

Pembangunan jalur lintas selatan merupakan salah satu kendala infrastruktur di kawasan Blitar selatan, kemudian kondisi jalan raya juga belum memadai untuk dilalui kendaraan-kendaraan berat layaknya wilayah pertambangan pada umumnya. Namun Pemerintah Kabupaten Blitar terus membenahi dan meningkatkan kondisi jalan darat tersebut. Ditunjang dengan promosi peluang investasi di Kabupaten Blitar, antara lain: mengikuti program atau kegiatan pameran yang dilaksanakan di wilayah lokal Blitar, tingkat Propinsi Jawa Timur, tingkat nasional, maupun internasional tentunya jika ada kesempatan dan memiliki dana yang mencukupi; mengiklankan potensi yang dimiliki Kabupaten Blitar melalui siaran radio dan televisi, menyebar leaflet, brosur, VCD, dan katalog potensi investasi di kawasan Blitar utara dan Blitar selatan, serta menyediakan website-website yang berisi profil pembangunan dan peluang investasi di Kabupaten Blitar (berdasarkan data dari Buku Kuisisioner *Investment Award* 2013 Propinsi Jawa Timur). Membangun kerjasama dengan mengundang para investor yang sama sekali belum pernah masuk ke wilayah Kabupaten Blitar melalui seminar atau gathering yang diselenggarakan Pemkab Blitar merupakan hal yang tidak kalah penting dengan usaha yang telah disebutkan sebelumnya. Kemudian didukung dengan peningkatan kerjasama dengan kabupaten/kota di wilayah regional Propinsi Jawa Timur sendiri maupun seluruh Indonesia tentunya demi terlaksana dan kelancaran investasi di Kabupaten Blitar umumnya dan kawasan Blitar selatan khususnya.

Sementara di kawasan Blitar utara banyak terdapat lahan pertanian dan perkebunan yang dipastikan memiliki hasil lebih besar dari sekarang jika dikelola oleh pemodal yang tepat. Namun sebenarnya kawasan Blitar utara pun memiliki banyak kendala dalam bidang investasi. Bidang usaha di sini memerlukan banyak investor yang diharapkan bisa lebih memberdayakan usaha yang sudah berdiri dan tentunya dapat memberi kontribusi besar bagi pemerintah daerah. Karena potensinya juga sangat mendukung untuk investor mengembangkan sektor pertanian lebih intensif lagi dibanding sekarang. Sektor pertanian tersebut didalamnya terdapat sektor peternakan yang cukup banyak tersebar di wilayah ini. Misalnya usaha peternakan ayam yang menghasilkan telur ayam sekitar 4000 ton per hari, kemudian usaha peternakan sapi perah yang sering memasok kebutuhan susu untuk PT. Nestle

atau PT. Indolakto, di Pandaan, Jawa Timur dan mungkin masih banyak lagi bidang usaha yang masih terpinggirkan karena kurangnya permodalan.

Disinilah peran besar dan kewajiban Pemerintah Kabupaten Blitar dalam menarik investor, agar hasil mentah dari sektor usaha tersebut dapat dijadikan ladang emas bagi seluruh pihak yang terlibat didalamnya. Tentunya dengan mengubah bahan mentah tersebut menjadi makanan yang siap dipasarkan dalam keadaan setengah jadi maupun sudah diolah dan siap konsumsi. Karena lagi-lagi usaha yang sudah berdiri tidak sekedar menjadi pemasok bahan mentah saja, namun mampu menjadi produsen barang olahan. Sehingga dengan adanya investor yang bersedia membuat suatu industri atau pabrik untuk memproses bahan mentah tersebut menjadi suatu olahan makanan siap konsumsi, maka secara ekonomis hasil pemasaran dari produksi juga semakin besar. Karena bahan jadi atau olahan makanan lebih memiliki kemampuan bersaing di pasaran dibanding bahan mentah yang masih memerlukan proses panjang untuk pengolahannya.

Untuk bidang pertanian terdapat banyak hasil sawah berupa padi atau hasil kebun, misalnya jagung, kelapa, ketela pohon, dll. Kemudian saat masa panen tiba petani menjual hasil panennya pada wilayah lain, ketika mereka sudah mengambil hasil panen secukupnya untuk kebutuhan pangan. Mereka biasanya segera menjual hasil sawah dan kebunnya pada agen yang sudah menjadi langganan pasokan hasil panennya. Hal ini dikarenakan tidak adanya industri lokal yang mampu mengolah secara mandiri keseluruhan hasil panen tersebut. Sehingga kebanyakan petani harus menjual hasil buminya pada pengusaha di luar daerah. Sebab masih kurangnya inisiatif masyarakat dan permodalan yang cukup untuk mengolah bahan-bahan mentah hasil alam tersebut dan tidak mungkin juga untuk terus menimbun hasil panen tersebut dalam jangka waktu lama, ditakutkan akan rusak atau malah dimakan tikus atau rayap.

Kabupaten Blitar dengan potensi alamnya yang kurang dieksplor mewajibkan pemerintah daerah bekerja ekstra keras mengelola sumber-sumber alam yang ada agar menghasilkan barang dan jasa yang dapat mensejahterakan kehidupan warganya. Sehingga tidak ada alasan pemerintah daerah untuk tidak segera memasukkan investor sebanyak-banyaknya di Kabupaten Blitar, dengan catatan investasi mereka wajib menguntungkan pemerintah dan warga setempat tidak hanya investornya saja. Sementara itu berdasarkan data pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar potensi-potensi yang telah dijadikan lahan investasi daerah non PMA (Penanam Modal Asing)/ PMDN (Penanam Modal Dalam Negeri) di sini antara lain bidang usaha perdagangan, penanaman modal, koperasi, kesehatan, transportasi darat dan laut, peternakan, gedung perkantoran, supermarket dan supermall, konstruksi, dan perindustrian. Data perkembangan penanaman modal tersebut dari tahun ke tahun terus mengalami perubahan, dimana sejak tiga tahun terakhir potensi pada bidang usaha perdagangan menduduki posisi paling tinggi dan kemudian disusul bidang usaha lainnya dengan urutan tertera di atas. Akan tetapi potensi bidang usaha yang telah ada masih kurang mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.

Hal ini terbukti dengan masih terbengkalainya sektor usaha di bidang pertanian, pertambangan, perkebunan/kehutanan, restoran/rumah makan dan bar/cafe dan perumahan/ruko. Walaupun sektor usaha tersebut sudah ada sejak lama tetapi masih sangat kurang berkontribusi bagi pertumbuhan ekonomi daerah karena tingkat investasinya masih sangat kecil. Permasalahannya memang terletak pada permodalan dan kendala infrastruktur yang mengakibatkan pemerintah daerah kesulitan mengembangkan potensi alam yang dimiliki. Sehingga masuknya investor merupakan salah satu alternatif kerjasama yang wajib dijalin pemerintah daerah dalam membantu mengelola hasil alam yang nantinya dapat memajukan perekonomian daerah.

Akan tetapi para penanam modal terkadang ragu berinvestasi di suatu wilayah lantaran adanya persyaratan yang berbelit-belit sehingga membuang waktu dan biaya mereka. Nampaknya selama ini Kabupaten Blitar juga memiliki permasalahan serupa, dimana investor masih melihat adanya kerumitan dalam berinvestasi ditambah dengan infrastruktur yang belum memadai untuk menuju kawasan yang dituju. Sehingga daerah-daerah yang berpotensi besar tersebut masih diberdayakan ala kadarnya sesuai kemampuan masyarakat sekitar. Seperti contoh di atas dimana para penambang lepas kaolin, pasir besi, pospat, dan clai yang kesehariannya berusaha memanfaatkan hasil alam tersebut untuk mencukupi kebutuhan hidup mereka.

Ada satu hal yang seharusnya dilakukan pemerintah dalam mengundang investor berinvestasi di sini. Yaitu bagaimana meyakinkan investor untuk tetap masuk di lokasi investasi walaupun terkendala oleh infrastruktur. Jawabannya terletak pada pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah daerah dan pihak yang terkait dengan kepengurusan investasi di Kabupaten Blitar. Sebab memiliki potensi alam yang bagus jika tidak digali lebih dalam lagi akan percuma saja. Bisa jadi malah mengakibatkan kerugian bagi daerah tersebut. Namun jika dikelola dengan benar, jelas menghasilkan keuntungan besar bagi seluruh komponen yang terlibat didalamnya.

Bagaimana dengan pelayanan publik yang diberikan dalam menjemput investor menjadi tugas dan tantangan besar yang harus dihadapi dan diselesaikan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP). KPTSP bertugas memproses tahapan permohonan perizinan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sehingga para investor tidak perlu repot mengurus perizinan dalam berinvestasi. Poin ini merupakan hal penting yang dinantikan para investor, karena mudahnya pengurusan izin usaha mereka. Dengan berdirinya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) pada tanggal 12 Agustus 2008 maka KPTSP Kabupaten Blitar secara resmi mulai menjalankan tugas pelayanan perizinan pada seluruh masyarakat Kabupaten Blitar maupun di luar Kabupaten Blitar yang memiliki kepentingan perizinan dan non perizinan di wilayah Kabupaten Blitar. Berdirinya KPTSP didukung pula oleh peraturan daerah yang mengatur mengenai kebijakan penanaman modal di Kabupaten Blitar dan peraturan bupati mengenai standar pelayanan publik di KPTSP. Sedangkan KPTSP sendiri berdiri berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 1 Tahun 2008 tentang pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Karena peneliti melakukan penelitian pada aktivitas organisasi terkait dengan kegiatan pelayanan publik dalam rangka peningkatan investasi daerah yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Proses penelitian kualitatif ini menurut Creswell melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Jenis data yang dipergunakan terdiri dari data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data terdiri dari tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisa dan interpretasi data menggunakan pendekatan linear dan hierarkis yang dibangun dari bawah ke atas milik Creswell. Uji keabsahan data memakai uji reliabilitas dan uji validitas yang dilakukan dengan triangulasi dan member checking.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan jika tidak benar-benar diterapkan dalam pelayanan publik mustahil akan tercipta suatu efektivitas yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas dalam perizinan penanaman modal merupakan salah satu syarat utama untuk melancarkan proses-proses di bidang tersebut. Karena cukup panjangnya proses yang harus dilalui dan memakan banyak waktu mengakibatkan keengganan para investor untuk mengurus perizinan investasinya. Pemberian kualitas pelayanan publik yang baik agar efektivitas pelayanan publik dapat tercapai dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan yang tidak berbelit-belit, lancar, cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Kesederhanaan prosedur pada pelayanan publik bidang perijinan dan non ijin sangat diperlukan dalam meningkatkan arus investasi, jika prosedur yang dibuat tidak memberatkan calon pengguna jasa pelayanan maka akan memberikan umpan positif bagi para investor untuk masuk di satu wilayah dan mulai membuka bidang usaha di sana. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar pun menjelaskan dalam Standar Pelayanan Publik yang diatur melalui Peraturan Bupati Blitar Nomor 25 Tahun 2008 tanggal 9 Juni 2008 tentang kesederhanaan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan, yaitu sebagai berikut: pengurusan ijin dengan tinjau lokasi, pengurusan ijin tanpa tinjau lokasi, perpanjangan pengurusan ijin.

Tabel berikut merupakan tata cara penyelenggaraan teknis pelayanan pada KPTSP:

**Tabel 1 Penyelenggaraan Teknis Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

	<b>Urutan Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Pemohon mencari informasi, mengambil formulir permohonan di KPTSP	a) Petugas (Customer Service) memberikan informasi dan penjelasan tentang pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon dan memberikan formulir permohonan b) Formulir permohonan selalu tersedia di petugas dan mudah diambil (gratis)
2.	Pemohon mengisi formulir permohonan	a) Tersedianya alat tulis b) Pengisian dilakukan pemohon secara mandiri dengan melengkapi persyaratan yang

## REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 1, 2015

3.	Pemohon menyerahkan formulir permohonan	telah ditentukan. Tidak perlu petugas khusus. Jika pemohon kesulitan, Customer Service siap membantu a) Formulir permohonan diserahkan ke petugas loket penerimaan berkas (Customer Service) lengkap dengan persyaratannya b) Customer Service memeriksa kelengkapan berkas c) Dokumen lengkap diserahkan ke seksi pendataan dan validasi. Jika tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
4.	Pemohon menunggu antrian	a) Pemohon menggunakan nomor antrian yang telah disediakan b) Pemohon menunggu tanda terima berkas dari petugas c) Tidak perlu petugas khusus
5.	Petugas mengecek kelengkapan berkas administrative	a) Pengecekan dilakukan petugas validasi berkas yang kompeten, akuntabel, cermat, cekatan, dan selalu siap ditempat b) Dokumen tidak valid, kembali diserahkan pada Customer Service yang selanjutnya diberikan ke pemohon c) Dokumen valid, petugas memberi nomor registrasi dan input data d) Petugas membuat tanda terima berkas yang diberikan ke pemohon dan waktu pengurusan ijin diselesaikan e) Petugas memberikan tanda terima berkas kepada pemohon f) Petugas Tata Usaha berkoordinasi dengan seksi pelayanan perijinan untuk membuat surat tugas dan mengirim undangan ke tim teknis perijinan KPTSP untuk ijin dengan tinjau lokasi, jika tanpa tinjau lokasi langsung diproses
6.	Petugas berkoordinasi dengan tim teknis perijinan	a) Tim teknis bekerja di bawah koordinasi kepala instansi perijinan b) Ada koordinator tim teknis (Kasie Pemrosesan) yang melakukan koordinasi dan bekerja secara cepat dan tepat
7.	Petugas melakukan peninjauan lokasi	a) Sesuai dengan prosedur baku peninjauan lokasi yang jelas, transparan, dan akuntabel b) Tim teknis yang kompeten dan akuntabel
8.	Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan	a) Format Berita Acara Pemeriksaan Lokasi yang siap isi dan mudah diakses oleh anggota tim b) Ijin bisa diproses atau ditolak jika ada alasan yang tidak sesuai dengan syarat teknis
9.	Penghitungan retribusi	Tarif retribusi sesuai ketentuan
10.	Pembayaran retribusi	a) Petugas penerima b) Pemohon menerima tanda bukti pembayaran retribusi
11.	Petugas menyusun penerbitan ijin (SK)	a) Format ijin dan surat yang berlaku baku, siap isi, dan mudah diakses oleh petugas b) Ada petugas pemroses ijin
12.	Kasie melakukan pemeriksaan dan pembubuhan paraf	a) Pemeriksaan konsep keputusan ijin dan pembubuhan paraf b) Dilakukan Kasie Pemrosesan
13.	Petugas mengajukan penandatanganan	Pengajuan konsep kepada kepala instansi perijinan untuk dilakukan pengecekan
14.	Kepala instansi perijinan melakukan penandatanganan ijin	a) Kepala instansi menandatangani ijin sesuai kewenangan yang diberikan b) Ada SK pendelegasian penandatanganan ijin jika kepala instansi perijinan berhalangan
15.	Petugas menerima SK ijin yang sudah ditandatangani	a) Petugas pemroses menyerahkan SK ke Customer Service b) Pengagendaan SK ijin yang sudah ditandatangani
16.	Pemohon mengambil surat keputusan ijin	a) Pemohon menyerahkan tanda terima berkas dan tanda bukti pembayaran retribusi b) Penyerahan berkas SK ijin c) Dilakukan petugas Costumer Service
17.	Lain-lain	a) Ada mekanisme pengaduan yang terbuka dan responsif b) Petugas khusus penerima pengaduan (Kasie Bina Program)

Sumber : Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar Dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 25 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar



## 2. Kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan, yaitu:

### a. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

Terkait dengan kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik ini juga telah diatur dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) KPTSP Kabupaten Blitar tahun 2008 yang berisi persyaratan pelayanan dari 35 ijin dan 3 tanda daftar. Persyaratan pelayanan ijin tersebut antara lain, ijin prinsip; ijin lokasi; ijin HO (Hinder Ordonantie); Ijin Mendirikan Bangunan (IMB); Ijin Usaha Perdagangan (SIUP); ijin usaha konstruksi; ijin penggunaan kios/los pasar; Ijin Pertambangan Umum (SIPU) Eksplorasi Baru; Ijin Pertambangan Umum (SIPU) Eksplorasi Perpanjangan; Ijin Usaha Pertambangan Umum (SIPU) Eksploitasi Baru; Ijin Pertambangan Umum (SIPU) Eksploitasi Perpanjangan; Ijin Pertambangan Umum (SIPU) Eksploitasi Penciutan; Ijin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah (SIPPAT); Ijin Juru Bor (SIJB); Ijin Pengeboran Air Bawah Tanah (SIP); Ijin Pengambilan Mata Air (SIPMA); Ijin Penurapan Mata Air (SIPM); Ijin Eksplorasi Air Bawah Tanah (SIE); Ijin mendirikan SPBU; Ijin pemasangan papan reklame, iklan, spanduk, dan baliho; ijin tempat hiburan dan permainan; ijin usaha hotel; ijin usaha rumah makan/bar; ijin usaha perikanan; ijin usaha peternakan; ijin pemanfaatan jalan selain sebagai fungsi jalan; ijin apotik; ijin laboratorium; ijin pengobatan tradisional; ijin took obat; ijin balai pengobatan, rumah sakit bersalin, balai kesehatan ibu dan anak; ijin optik; ijin toko alat kesehatan; ijin pemanfaatan/pemakaian aset daerah, terdiri atas: gedung serba guna dan stadion Srengat, serta rumah dinas; Tanda Daftar Perusahaan (TDP); Tanda Daftar Gudang (TDG); Tanda Daftar Peternakan Rakyat. Masing-masing persyaratan pelayanan ijin dan tanda daftar tersebut diserahkan kepada petugas Customer Service di front office KPTSP yang berisikan kelengkapan berkas-berkas yang harus dipenuhi dari masing-masing bidang izin yang dicari oleh para pemohon.

### b. Adanya pertanggungjawaban dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dari pejabat yang berwenang

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) telah menetapkan mekanisme penanganan pengaduan bagi pemohon yang memiliki keluhan atau merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan personil KPTSP serta diberikan jaminan respon atau penyelesaian permasalahan tersebut dengan waktu yang ditetapkan secepat mungkin.

### c. Kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran

Dalam Standar Pelayanan Publik rincian biaya pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar dalam menetapkan besaran tarif retribusi berdasarkan peraturan daerah yang berlaku dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Tersedianya informasi tarif yang jelas, transparan, dan mudah terlihat
- 2) Informasi biaya lengkap meliputi semua item biaya
- 3) Hanya biaya retribusi ijin, tidak ada biaya lain-lain
- 4) Media: table tarif, poster, leaflet tarif, dan persyaratan untuk pemohon



3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Waktu penyelesaian 38 jenis pelayanan perijinan dan non perijinan yang ada di KPTSP Kabupaten Blitar sesuai dengan waktu penyelesaian ijin yang telah ditetapkan. Jika tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka akan ada kompensasi sesuai dengan instansi yang bersangkutan. Permasalahan keterlambatan penyelesaian dalam mengurus berkas-berkas seperti perizinan dan non izin memang seringkali menjadi kendala dalam pelayanan publik. Terdapat banyak faktor yang seringkali menjadi penyebab lambannya atau keterlambatan penyelesaian SK izin yang dibutuhkan masyarakat atau juga investor. Beberapa faktor antara lain terkait dengan kurangnya personil di kantor yang mengurus pelayanan bidang perizinan ini sendiri kemudian lamanya pemohon melengkapi persyaratan yang harus ditambahkan dalam proses pengurusan SK izin tersebut. Sebab dibuat sedemikian sempurnanya pun, segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik pasti tetap memiliki celah dan kelemahan yang merugikan pihak birokrasi atau pun masyarakat dan investor sendiri sebagai pengguna jasa pelayanan.

4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah sesuai hukum yang berlaku.

Produk pelayanan publik berupa SK izin yang diberikan kepada pemohon tersebut harus akurat. Baik secara teknis maupun substansi harus benar, tepat, dan sah sesuai hukum yang berlaku. Keakuratan produk pelayanan publik sangat diperlukan oleh pemohon karena akan menjadi bukti dan legalitas izin dari kepemilikan suatu usaha. Diharapkan SK izin yang telah terbit tidak sampai mengalami maladministrasi. Menurut Sirajuddin (2011, h.187), bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan ini termasuk kelompok ketiga dari enam kelompok yang termasuk dalam bentuk-bentuk maladministrasi seperti yang dituliskan Sunaryati, dkk (2003, h.18-22) dalam buku Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia.

SK izin yang sudah diperoleh masyarakat atau investor harus benar-benar asli, tidak melanggar undang, serta tidak melawan hukum. Tentunya seluruh mekanisme yang sudah diatur oleh KPTSP wajib dijalankan dengan jujur tanpa mengurangi sedikit pun prosesnya. Diawali dari pemeriksaan kelengkapan berkas, validasi dokumen, pembuatan BAP, sampai pembuatan dan penandatanganan SK, kesemuanya harus berdasarkan aturan yang berlaku dan tidak melanggar hukum. Sehingga SK izin yang terbit pun dapat dipertanggungjawabkan di depan hukum dengan keakuratannya baik oleh pihak KPTSP maupun oleh pemohon. Karena produk pelayanan publik yang sampai di tangan pemohon merupakan produk legal dan tidak termasuk dalam maladministrasi.

5. Keamanan dan keadilan pelayanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kepastian hukum bagi semua kalangan masyarakat.

Pada point sebelumnya telah dijelaskan mengenai keakuratan dari produk hasil pelayanan publik yang dibuat oleh KPTSP, dimana SK izin yang diterima pemohon sudah pasti benar, tepat, sah, dan terjamin secara hukum. Oleh karenanya masyarakat atau investor sebagai pemohon dari SK izin bisa merasakan keamanan dan kepastian hukum ketika sudah menjadi pemilik sah SK izin tersebut. Mereka tidak perlu lagi takut akan bahaya dan resiko yang diperoleh dari proses hingga terbitnya SK izin tersebut atau pun merasakan keragu-raguan karena keseluruhan prosedur yang dijalankan KPTSP sesuai hukum dan perundangan yang berlaku di Indonesia.

Berdasarkan asas pelayanan publik yang termuat dalam Kep Men Pan/63/2003, terdapat asas kesamaan hak dan asas keseimbangan hak dan kewajiban. Kesamaan hak dimaksudkan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Kemudian keseimbangan hak adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Jadi pelayanan publik di KPTSP dapat dikatakan sudah sesuai asas pelayanan publik dalam KepMenPan/63/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

6. Keterbukaan informasi dalam pelayanan, hal ini berarti pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.

Salah satu hal yang menjadi keunggulan dari KPTSP adalah keterbukaan informasi dalam pelayanan, dimana pemohon dapat mengetahui seluruh informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan jelas, antara lain informasi tata cara dan alur pengurusan izin, persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk mendapatkan SK perizinan, waktu penyelesaian, biaya, alur komplain jika pemohon memiliki keluhan pasca mendapat SK izin, dan tentunya informasi mengenai potensi ekonomi di Kabupaten Blitar terkait investasi yang cocok dijalankan di wilayah ini. Seluruh informasi tersebut terpasang di papan pengumuman yang disediakan di front office KPTSP serta para personilnya yang selalu siap sedia membantu segala hal yang dibutuhkan pemohon terkait pengurusan perizinan dan non perizinan.

Dalam Sirajuddin, dkk (2011, h. 108) dituliskan laporan Abid Hussain seorang untuk PBB yang menyatakan bahwa “Kebebasan informasi merupakan salah satu HAM yang sangat penting, sebab kebebasan tidak akan efektif apabila orang tidak memiliki akses terhadap informasi. Akses informasi merupakan dasar bagi kehidupan demokrasi, oleh karenanya tendensi untuk menyimpan informasi dari masyarakat haruslah diperhatikan.” Senada dengan laporan tersebut pada Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) juga disebutkan bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan

penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik (Sirajuddin dkk, 2011, h.114). Dengan seluruh keterbukaan tersebut diharapkan pemohon yang memanfaatkan jasa KPTSP untuk mengurus perizinan milik mereka, dapat merasakan kepuasan pelayanan dan kembali mempunyai kepercayaan terhadap kinerja birokrasi pemerintahan yang sebelumnya sudah tercoreng di mata publik.

7. Efisiensi persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Di samping itu, juga harus dicegah adanya pengulangan di dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

Efisiensi berarti perbandingan terbaik antara input dan output. Oleh karenanya pada point ini disebutkan bahwa efisiensi persyaratan pelayanan berarti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan (input) dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan (output). Seluruh persyaratan yang tidak relevan untuk proses pengurusan perizinan dan non perizinan tidak dicantumkan pada daftar persyaratan yang diberikan pada pemohon. Hanya berkas-berkas yang pasti dibutuhkan selama pengurusan SK izin dan non izin saja yang diwajibkan KPTSP pada pemohon untuk segera dilengkapi dan divalidasi.

8. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Berdasarkan SPP KPTSP Kabupaten Blitar, dalam hal melayani keperluan publik yang akan mengurus segala hal terkait perizinan dan non perizinan telah disediakan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, antara lain: (a) Gedung/kantor yang memadai dengan fasilitas: ruang pelayanan yang strategis dan sesuai alur perijinan, serta pembedaan lokasi front office dengan back office, loket/ruang pengajuan permohonan dan informasi, tempat dan ruang tunggu pelayanan yang memadai, ruang konsultasi, loket pembayaran, tempat/ruang penanganan keluhan/pengaduan, area parkir yang cukup; (b) Nomor untuk antrian; (c) Papan informasi; (d) Meja; (e) Kursi; (f) Lemari cabinet; (g) Lemari kaca; (h) Air Conditioner (AC); (i) Meja-kursi ruang tunggu; (j) Media TV dan surat kabar; (k) Kendaraan roda empat; (l) Kendaraan roda dua; (m) Komputer; (n) Printer; (o) Scanner; (p) Mesin ketik; (q) Laptop; (r) Infocus; (s) Handycam; (t) Kamera digital; (u) Wireless; (v) Genset; (w) Mesin fotokopi; (x) Toilet yang bersih; (y) Stiker petunjuk/ himbauan.

9. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kemudahan akses menuju KPTSP Kabupaten Blitar menjadi salah satu pendukung untuk lebih memperkenalkan kantor pelayanan ini. Berada di Jalan Veteran No.10 di tengah Kota Blitar menjadikan kantor yang dulunya adalah kantor eks pembantu Bupati di Kabupaten Blitar ini lebih mudah ditemukan oleh masyarakat dan juga investor. Bagi mereka yang hendak mengurus segala hal yang terkait dengan perizinan dan non izin bisa langsung datang di kantor yang memiliki jam operasional kantor dari pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 14.00 sore WIB. Segala pelayanan publik dalam bidang perizinan investasi dilakukan di sini selama jam tersebut. Selain bisa datang langsung para investor juga dapat menghubungi KPTSP via line telepon di nomor (0342) 801665, mungkin untuk menanyakan terlebih dahulumengetahui apa dan bagaimana saja pelayanan yang bisa diakses melalui KPTSP maka disediakan nomor telepon tersebut untuk seluruh pengguna jasa pelayanan publik di KPTSP.

Akses masyarakat terhadap pelayanan KPTSP juga bisa didapatkan melalui website. Jika ingin melihat profil KPTSP dan potensi apa saja yang layak dikembangkan di Kabupaten Blitar terkait dengan bidang-bidang usaha yang membutuhkan perizinan, para investor bisa membuka alamat website [www.blitarkab.go.id](http://www.blitarkab.go.id). Menu-menu yang ditampilkan di website ini antara lain tentang pelayanan publik salah satunya layanan publik oleh KPTSP, perizinan publik yang dikeluarkan oleh KPTSP, potensi daerah dan peluang investasi yang ada di Kabupaten Blitar. Tersedianya website akan cukup membantu masyarakat dan para investor khususnya untuk menelaah terlebih dahulu apa saja bidang usaha yang layak dijadikan lahan investasi di Kabupaten Blitar. Tentunya jika investor datang sendiri ke kantor akan lebih leluasa dan jelas mendapatkan informasi terkait bidang investasi yang berpotensi menghasilkan rupiah dalam jumlah besar karena memanfaatkan potensi daerah yang tepat.

10. Kenyamanan, dimana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Lingkungan di KPTSP baik di dalam maupun luar ruangan sudah tertata rapi, dengan bangunannya yang masih mempertahankan gaya arsitek kuno namun sudah dimodifikasi modern dan dicat menggunakan warna-warna yang cerah membuat KPTSP menjadi terlihat menarik seperti rumah biasa tidak terkesan kantor. Ketika para pemohon izin datang di tempat ini sudah diberikan ruang tunggu tersendiri dengan tatanan sedemikian rupa sehingga para pemohon merasa nyaman walaupun harus mengantri dan menunggu dalam waktu yang cukup lama. Ketertiban dan keteraturan nampak di sana karena memang dari awal tiba di kantor ini, pemohon sudah disediakan halaman parkir yang cukup luas dan dibantu oleh tukang parkir untuk menata kendaraan selama berada di KPTSP. Kemudian memasuki ruang depan, para pemohon disambut oleh petugas dari Customer Service dan dipersilakan menunggu untuk proses selanjutnya. Jika sudah mendapat giliran bertatap muka dengan petugas Customer Service, maka pemohon izin dapat segera menyampaikan apa tujuan datang di sana

dan jika memerlukan personil KPTSP dari bagian yang lain sesegara mungkin Customer Service menyampaikan keperluan pemohon izin tersebut pada para petugas di *back office*.

Selama proses mencari informasi sembari melakukan pengisian formulir dan melengkapi persyaratan, mungkin ada pemohon yang hendak melakukan shalat atau ke kamar mandi juga sudah tersedia di sana. Atau mungkin ingin melihat-lihat informasi seputar KPTSP, di ruang front office ini juga disediakan papan pengumuman untuk memberitahukan kepada masyarakat dan investor terkait hal-hal yang relevan dalam pengurusan perizinan dan non izin juga informasi tentang alur dan tahapan pelayanan publik di sini. Kenyamanan di sekitar KPTSP juga didukung oleh dekatnya beberapa tempat makan, bank, perpustakaan umum Kota Blitar juga toko-toko yang menjual berbagai macam kebutuhan rumah tangga. Jadi sambil menunggu para pemohon yang ingin sekaligus berbelanja atau mengurus keperluan lain disekitarnya bisa meninggalkan KPTSP beberapa saat dan kembali lagi untuk mengkonfirmasi pengajuan izinnya. Karena kantor ini kebetulan tepat berada di tengah Kota Blitar sehingga memudahkan para pemohon untuk mengakses keperluan lainnya bersamaan dengan mengurus perizinan yang mereka perlukan.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan publik bidang penanaman modal pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar sudah memiliki kualitas yang baik, hal ini dibuktikan dengan pelayanan publik yang diberikan pihak KPTSP kepada masyarakat dan investor yang mengurus perizinan dan non perizinan. Karena kemudahan dan kecepatan pelayanan yang diberikan dari para personil KPTSP menjadikan lebih banyak masyarakat yang tidak enggan lagi mengurus legalitas izin usaha mereka dan untuk para investor yang tadinya kurang meminati investasi di wilayah Kabupaten Blitar menjadi lebih antusias untuk mencoba berinvestasi di sini karena kemudahan dan kecepatan pelayanan tersebut. Dari sepuluh item yang disebutkan pada fokus pertama, hampir seluruhnya sudah terdapat dan dilaksanakan di KPTSP dalam memberikan pelayanan publik bidang perizinan termasuk didalamnya perizinan penanaman modal. Namun permasalahan yang masih belum terpecahkan adalah masih belum dapat meningkatnya investasi di Kabupaten Blitar walaupun sudah diberikan pelayanan publik sedemikian rupa yang salah satu tujuannya adalah untuk bisa menarik investor masuk dengan pola pelayanan yang diberikan. Ternyata hal ini dikarenakan masih belum ada kesesuaian antara investasi yang masuk dengan potensi daerah. Sehingga perlu dijelaskan lagi kepada masyarakat dan para investor untuk lebih memilih bidang investasi yang cocok dengan potensi unggulan di Kabupaten Blitar, karena kesesuaian ini akan memberikan keuntungan bagi semua pihak, baik investor sendiri, pemerintah Kabupaten Blitar, maupun masyarakat didalamnya.

Kemudian terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di KPTSP antara lain terdiri dari hal-hal sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung terdiri dari dua aspek, yaitu:

1. Faktor pendukung internal, yang terdiri dari:
    - a) Ketrampilan dan skill yang dimiliki oleh personil KPTSP sudah mumpuni untuk menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Didukung latar belakang pendidikan dan kompetensi yang memadai akan dapat memberikan arahan dan keterangan yang jelas pada para masyarakat dan investor sebagai pemohon pengurusan izin dan non izin. Sikap-sikap yang ramah, peduli komunikatif, dll seperti tersebut di atas bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan pada publik yang berkepentingan di sini.
    - b) KPTSP memiliki personil yang kompak, solid, dan selalu bekerja sama memberikan pelayanan terbaiknya kepada publik.
    - c) Lokasi KPTSP sangat strategis berada di tengah kota Blitar, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat dan investor.
    - d) Kendaraan operasional di KPTSP sudah tersedia sebanyak empat unit mobil dan beberapa sepeda motor, jadi sarana transportasi untuk para personil dalam menjalankan mobilitas tugasnya melayani publik sudah bisa dilaksanakan tanpa hambatan.
    - e) KPTSP memiliki aplikasi elektronik untuk melihat kinerja para personilnya, sehingga memudahkan kepala kantor untuk memberikan teguran dan sanksi apabila terdapat personil yang tidak menjalankan tugasnya sesuai aturan yang berlaku.
    - f) Adanya pelimpahan kewenangan perizinan dan non perizinan kepada KPTSP dari Pemkab Blitar memberikan keleluasaan KPTSP untuk mengurus permohonan izin sampai terbitnya dokumen perizinan tersebut tanpa campur tangan pihak lain, kecuali pihak yang memang ditunjuk KPTSP untuk membantu proses didalamnya.
  2. Faktor yang mendukung secara eksternal adalah dukungan dinas terkait dan seluruh stakeholder yang memiliki andil dalam pengurusan izin dan non izin selalu bersinergi dengan KPTSP, bahu-membahu melengkapi kekurangan dari masing-masing pihak, sampai terciptanya pelayanan publik yang baik di KPTSP khususnya dalam bidang penanaman modal atau investasi.
- b. Faktor penghambat terdiri dari dua aspek, yaitu:
- 1) Faktor penghambat internal berasal dari waktu penyelesaian perizinan yang terkadang melebihi batas waktu yang tertulis di standar pelayanan publik. Diakui personil KPTSP dalam mengurus seluruh proses perizinan tersebut terkadang terbentur hal-hal yang tidak dapat diduga seperti kendala teknis di lapangan. Sehingga pihak KPTSP harus memberikan penjelasan dan kompensasi jika waktu tersebut jauh mundur dari ketentuan yang diberikan.
  - 2) Faktor penghambat eksternal yang berasal dari pemohon perizinan sendiri. Karena mereka lambat dalam hal pengumpulan persyaratan untuk pengajuan perizinan tersebut sehingga petugas pun lambat menyelesaikan pemrosesan berkas-berkas tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustino, Leo, 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Creswell, John W, 2009. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Bagian Perekonomian Daerah Pemerintah Kabupaten Blitar, 2013. *Buku Kuisisioner Investment Award 2013 Provinsi Jawa Timur*. Blitar.
- Dean, Dr. Samilah Khalil dan Dr. Salihu Abdulwaheed, 2012. "Model for Efficient Service Delivery in Public Service". In *Journal of Public Administration and Governance*, Volume 2, Number 3. 2012.
- Dwiyanto, Agus, 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_, 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2012. *Data Perkembangan Penanaman Modal Kabupaten Blitar Tahun 2012*. Blitar.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Data Realisasi Investasi Daerah Non PMA/PMDN Kabupaten Blitar Tahun 2013*. Blitar.
- Kurniawan, Luthfi J., et al., 2011. *Filosofi Pelayanan Publik Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moleong, Lexy J, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, P. Eko, 2011. *Fundamental Makro Ekonomi*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Rewansyah, 2012. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: Rizky Grafis.
- Sedarmayanti, 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Suryono, Agus, 2010. *Dimensi-Dimensi Prima Teori Pembangunan*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB-Press).
- Syafiie, Inu Kencana, 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptoherijanto, Prijono, dan Mandala Manurung, 2010. *Paradigma Administrasi Publik Dan Perkembangannya*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Waluyo, Dwi Eko, 2006. *Ekonomika Makro*. Malang: UMM Press.
- Waluya, 2007. *Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Implementasi (Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Wahab, Solichin Abdul, 1997. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko, 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winardi, et al., 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.