

ABSTRAK

Program *Surabaya Single Window* merupakan bentuk pelayanan perizinan secara *online* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang ada di Surabaya. Terlepas dari program *Surabaya Single Window* yang memberikan manfaat dalam pengurusan ijin, namun pada kenyataannya masih banyak keluhan masyarakat terhadap program *Surabaya Single Window*. Berdasarkan laporan pengaduan masyarakat terdapat banyak kendala dalam pelaksanaan program *Surabaya Single Window*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh efektivitas program dan standar operasional prosedur di dalam peningkatan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausal dengan penentuan informan menggunakan perhitungan *unknown population*. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden. Proses analisis data dilakukan uji validaitas dan reliabilitas data, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi, dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program *Surabaya Single Window* berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan perijinan. *Standard Operating Procedure (SOP)* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perijinan. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan nilai F sebesar 98,283 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima, artinya efektivitas program dan SOP berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,670 menunjukkan sebesar 67,0% variabel efektivitas program (X_1) dan SOP (X_2) mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y).

Kata Kunci: Surabaya Single Window (SSW), Efektivitas, Standar Operasional Prosedur (SOP)