

## ABSTRAK

*Pelayanan perizinan di Indonesia selama ini masih diwarnai dengan proses yang berbelit-belit, membutuhkan waktu yang sangat lama, dan tidak adanya kepastian biaya. Hal ini menjadi salah satu penyebab lemahnya arus investasi di Indonesia.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan efisiensi pengelolaan pelayanan perizinan terpadu Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu provinsi Jawa Timur. Untuk mengetahui bagaimana efisiensi pengelolaan pelayanan perizinan terpadu Unit Pelaksana teknis Pelayanan Perizinan Terpadu provinsi Jawa Timur dilakukan dengan menganalisa manajemen pelayanan publiknya mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian/pengawasan, kualitas pelayanan publiknya, dan kepemimpinannya.*

*Penelitian ini menggunakan teori manajemen pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dan kepemimpinan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah beberapa staf UPT P2T dan beberapa investor. Untuk teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data dengan melakukan reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan perizinan terpadu Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu Jawa Timur sudah efisien.*

**Kata kunci:** manajemen pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, kepemimpinan

## ABSTRACT

*Licensing services in Indonesia all this time still colored by complicative process, need so much times, and there's no certainty of expenses. This is cause low of number of investation in Indonesia.*

*The aim of this research is to describe the efficiency of managing integrated licensing services Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur. To know the efficiency of managing integrated licensing services Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur is done by analyze the managing of public services starts from planning steps, organizing, actuating, and controlling, the quality of public services, and the leadership.*

*This reseaech use the theory of managing of public services, public services, and leadership theory. This research used kualitatif method with descriptive type. The location of this research is Unit Pelaksana Teknis Pelayanan perizinan Terpadu Provinsil Jawa Timur. The sampling of this research were the staff of UPT P2T Provinsi Jawa Timur and some investor. All of them are chosen by purposive sampling. Data were collected through observation, indepth interview, and documentation. Data analysis technique used in this research is data reduction, data presentation, and take a conclusion. The result of this research is shows that the managing of integrated licensing services UPT P2T Provins Jawa Timur is efficient.*

**Key word:** *Managing of public services, public services, and leadership.*