

## ABSTRAK

Pelayanan publik hingga saat ini masih mengalami beberapa permasalahan dan diwarnai dengan persepsi ataupun keluhan yang beragam dari masyarakat. Keluhan yang terkait dengan lamanya pemrosesan, lalu proses yang berbelit-belit atau bahkan aparatur petugas layanannya yang kurang ramah serta terjadinya praktik pungutan liar dan lain sebagainya. Provinsi Jawa Timur pada tahun 2014 menempati urutan kedua dalam hal pengaduan dari masyarakat terkait masalah perizinan. Hingga demikian, pemerintah terus mengupayakan untuk melakukan perbaikan agar kualitas pelayanan semakin baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan perizinan yang terdiri dari dimensi Wujud (*Tangible*), dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*), dimensi Jaminan (*Assurance*) dan dimensi Empati (*Empathy*) terhadap peningkatan investasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe *explanatory*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian *eksplanatory*. Populasi dalam penelitian ini 88 responden UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data dan interpretasi data melalui uji korelasi *Pearson Product Moment Correlation*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan berpengaruh terhadap peningkatan investasi dengan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) **0.581** dan dinyatakan signifikan, karena nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya di bawah nilai taraf kesalahan  $\alpha$  yakni 0,05. Dimensi yang paling kuat pengaruhnya ialah dimensi jaminan (*Assurance*).

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan, Perizinan Investasi

**ABSTRACT**

*Public services have been experiencing some problems with diverse perceptions or complaints from the public. The complaints related to the time of processing, and then the complicated process even the unfriendly services from government staff, the illegally charge and so forth. East Java, in 2014, got a second rank in terms of complaints from the public related to licensing issues. Thus, the government continues to make improvements in order to get a better service quality.*

*This research aims to examine the influence of licensing services consisting of few dimensions, i.e, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy towards the increase of the investment. The method used in this research is quantitative method with explanatory type. This research used a quantitative approach with explanatory type. The population on this research is 88 respondents from UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur. The sampling technique used simple random sampling. Data analysis technique and data interpretation used Pearson Product Moment Correlation.*

*This research result shows that the quality of licensing services affect the increase of the investment to the value of the correlation coefficient (r) 0,581 and significant because the significance value is below the value of a error level of 0,05. The most influential dimensions is Assurance.*

*Keywords : Public Service, Licensing Service, Investment Licensing*