

ABSTRAK

Surat tanah hijau merupakan surat tanah yang bertujuan untuk menyewakan tanah yang dikelola oleh pemerintah, khususnya pemerintah Kota Surabaya. Dalam penyewaan tanah tersebut dapat dipergunakan untuk tempat tinggal maupun pembangunan hotel, tempat wisata, maupun restoran. Namun dalam penyewaan tanah tersebut pelayanan perijinan masih banyak dijumpai beberapa masalah yakni tidak ada transparansi biaya dalam pengurusan perijinan, berbelit – belit pelayanan yang tidak jarang membuat resah masyarakat, serta waktu pelayanan yang tidak jelas. Provinsi Jawa Timur sendiri menerima pengaduan masalah Pelayanan Publik paling banyak diantara daerah lain pada tahun 2011, sehingga pemerintah mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pelayanan perijinan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan perijinan Pemakaian Tanah menggunakan Dimensi Integritas, dimensi sistem, dimensi komunikasi, dimensi operasional/operasi, dan dimensi kebijakan. Kemudian melihat kaitan penilaian kualitas pelayanan melalui dimensi – dimensi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perijinan di UPTSA Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Meskipun masih ada sedikit kekurangan diruang tunggu pengembalian berkas serta kesulitan dalam pemahaman pendaftaran secara *on-line*, dan kurangnya informasi bagi pemohon perijinan.

Kata Kunci : Surat Tanah Hijau, Pelayanan Publik, Pelayanan Perijinan