

## ABSTRAK

Gading Sohifah Indra Dewi (B04208051), 2012: *Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pasca Reformasi Birokrasi (Studi Analisis-komparatif tentang Public Service Di Sub Bagian Ortala Dan Kepegawaian antara sebelum dan sesudah reformasi birokrasi)*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

**Kata Kunci :** Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik (*Publik Service*)

Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah bagaimana sistem pelaksanaan birokrasi khususnya pelayanan publik (*public service*) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Subbag Ortala dan kepegawaian sebelum dan sesudah adanya program baru Reformasi Birokrasi dan bagaimana Reformasi Birokrasi mempengaruhi pelayanan publik (*public service*) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Subbag Ortala dan kepegawaian.

Dalam penelitian ini digunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara, dan penelusuran dokumentasi. Sedangkan untuk memahami data secara sistematis, maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan mengikuti konsep Miles dan Huberman serta untuk mengecek validitas data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelaksanaan birokrasi khususnya pelayanan publik (*public service*) sebelum adanya reformasi birokrasi belum maksimal, Pelayanan yang dilakukan lambat, tertutup, tidak akuntabel, serta tidak profesional. Sedangkan sistem pelaksanaan pelayanan publik pasca reformasi birokrasi sudah menunjukkan perubahan yang lebih baik. Sekarang ini, pelayanan di Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian sudah bisa dianggap sebagai pelayanan yang prima, transparan, akuntabel, serta profesional.

Reformasi birokrasi bisa mempengaruhi pelayanan publik karena reformasi birokrasi itu memuat sistem perbaikan pelayanan birokrasi, mampu menciptakan aparatur Kementerian Agama yang bersih, profesional dan bertanggung jawab (*clean government*) serta bisa menciptakan tata kelola di Kementerian Agama yang baik, efektif, efisien, dan akuntabel (*good governance*) sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang optimal.