

## ABSTRAKSI

**NAMA** : EKO HERMAWAN  
**NIM** : D2B607014  
**JUDUL** : **STUDI EVALUASI REFORMASI BIROKRASI  
PADA SEKTOR PELAYANAN DI KABUPATEN  
KUDUS (STUDI PADA PELAYANAN  
SERTIFIKASI KELAIKAN KENDARAAN DI  
DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN KUDUS)**  
**JURUSAN/PS** : **ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1**

---

Keputusan MenPAN No. 15 Tahun 2008 berupa pedoman reformasi birokrasi. Ada tiga sektor yang menjadi acuan reformasi birokrasi, yaitu ketatalaksanaan, kelembagaan, dan sumber daya manusia. Tantangan dari reformasi birokrasi ke depan adalah perubahan *main set* dari birokrat untuk lebih peka kepada aspirasi dari masyarakat, berorientasi pada *publicness* dan bervisi pada peningkatan pelayanan publik. Perjalanan reformasi birokrasi ini sebagai prasyarat menuju pemerintahan yang baik sesuai tuntutan konsep *Good Governance* yang membutuhkan komitmen dan konsistensi yang besar dari para pemberi layanan. Salah satu cara untuk melakukan reformasi birokrasi ini adalah dengan terlaksanakannya layanan secara maksimal kepada para pengguna layanan. Ditambah lagi dengan munculnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan langkah yang semakin baik bagi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya yang melibatkan peran Pemerintahan Daerah. Maka Pemerintah di tiap daerah perlu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Topik utama dalam penelitian ini difokuskan ke reformasi birokrasi pada pelayanan sertifikasi kelaikan kendaraan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana proses dan hasil reformasi birokrasi pada pelayanan sertifikasi kelaikan kendaraan tersebut, serta apa saja yang menjadi faktor-faktor pendukung, penghambat, dan upaya dalam reformasi birokrasi pada pelayanan sertifikasi kelaikan kendaraan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui reformasi birokrasi pada sektor pelayanan sertifikasi kelaikan kendaraan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus dalam mewujudkan pelayanan yang prima sesuai dengan tujuan dari reformasi birokrasi. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *deskriptif kuantitatif* yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang prima dalam mewujudkan reformasi birokrasi pada pelayanan sertifikasi kelaikan kendaraan belum terlalu terwujud dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya konsistensi waktu penyelenggara layanan, kurang optimalnya sarana penampung keluhan, rendahnya partisipasi masyarakat dalam mendukung pelayanan yang prima, dan kurang terpenuhinya sumber daya pendukung (sumber daya manusia dan anggaran). Sehingga perlu dilakukan beberapa pembenahan dalam mewujudkan reformasi birokrasi pada sektor pelayanan tersebut.

Semarang, 17 Maret 2011  
Dosen Pembimbing

Dra. Sulistyowati, M.Si  
NIP. 19570509 198303 2 001