

## ABSTRAK

Reformasi Birokrasi merupakan grand design yang dikeluarkan oleh peraturan presiden dampak dari buruknya kinerja aparatur pemerintah yang ada pada saat ini. Road Map Rb adalah design yang menitik beratkan perubahan pada aparatur pemerintah agar skill dari seluruh aparatur menjadi lebih kompeten. Lingkup perubahan reformasi birokrasi mulai dari tingkat provinsi sampai dengan kabupaten kota. Meskipun belum merambah tingkat kecamatan tetapi dimasa yang akan datang kegiatan reformasi birokrasi bukan tidak mungkin mulai merambah tingkat kecamatan agar meratanya seluruh perubahan yang ada mulai dari pusat sampai ke pelosok. Maka dari permasalahan yang ada, penulis mengambil judul tesis “Tingkat Persepsi Masyarakat Dalam Upaya Menuju Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah Tahun 2017.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan distribusi frekuensi. Penelitian dilakukan dengan metode kuisisioner, wawancara, dan studi dokumentasi. Kuisisioner dilakukan dengan pengguna layanan, wawancara dilakukan dengan Camat Kecamatan Bulik, pegawai kantor Kecamatan Bulik, dan masyarakat pengguna layanan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapati bahwa Kecamatan Bulik telah sanggup untuk melaksanakan reformasi birokrasi pelayanan publik di kantornya dengan “Baik” ini di lihat dengan hasil indeks sebesar ‘3,85” dari interval skor 3,41 – 4,20, dan factor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik telah berjalan dengan “Sangat Baik”. Ini dapat di lihat dari hasil nilai indeks sebesar “4,24” dari interval skor 4,21 – 5,00.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kantor Kecamatan Bulik sanggup untuk melaksanakan program reformasi birokrasi pelayanan publik. Namun kekurangan tetap terjadi di beberapa sector. Diantaranya perubahan cara berfikir. baik dari pola sikap, pola fikir, dan pola tindak. Seluruh pihak yang terkait harus menyadari betapa pentingnya mempunyai pelayanan publik yang baik. Saran dari penulis yaitu pegawai kantor Kecamatan Bulik harus mulai mementingkan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan publiknya agar kegiatan reformasi pelayanan publik di waktu yang akan datang dapat dilaksanakan dengan baik. Tujuan lainnya yang tidak kalah penting yaitu untuk menciptakan masyarakat yang royal terhadap pemerintah dari lingkup yang kecil sampai yang paling besar sehingga memudahkan pemerintah untuk menentukan kebijakan yang akan datang.

**Kata Kunci :** Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Road Map RB.