

## ABSTRAK

**Nama : Astri Sitio. Nim 3151111004. Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pelabuhan Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Kasus : Desa Tigaras Kecamatan Dolok Pardamean Kabupaten Simalungun). Mahasiswa Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.Fakultas Ilmu Sosial.Universitas Negeri Medan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pelabuhan dalam memberikan Pelayanan Publik (studi kasus: didesa tigaras kecamatan dolok pardamean kabupaten simalungun). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitatif. Alat pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini ialah Masyarakat pelabuhan Tigaras. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai Pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai hasilnya menunjukkan secara keseluruhan/umum sudah baik, meski demikian masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada masa yang akan datang menjadi lebih baik dan meningkat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Pelabuhan Tigaras, Pegawai Dinas Perhubungan Pelabuhan , Masyarakat.