

## ABSTRAK

### **Ayu Kusuma Sari, NIM 3103111012, Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Umum di Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan umum di Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Bandar Khalipah yang berjumlah 8.405 Kepala Keluarga (KK) yang terdiri dari 17 Dusun. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik *Cluster Sampling (Area Sampling)*, teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas maka pengambilan sampel adalah Dusun IX sebanyak 733 KK diambil 10% dari sampel yang ada jadi sampel yang digunakan sebanyak 74 KK di Desa Bandar Khalipah, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang yang dilakukan dengan cara acak sederhana atau *random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan adalah observasi, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data penulis akan menganalisis data dengan cara menguraikan menurut presentase atau dijabarkan melalui tabel-tabel frekuensi. Dari hasil penelitian di lapangan setelah data dikumpulkan, diolah, dan dianalisis maka menghasilkan kesimpulan penelitian dilihat dari banyaknya responden yang memilih *option* baik dalam setiap pertanyaan angket hal tersebut menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan umum di Desa Bandar Khalipah, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang sudah terlaksana dengan baik. Selain itu juga, Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah dinyatakan telah mampu menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai Badan Penyelenggara Pelayanan Umum di Desa Bandar Khalipah dan mampu merespon dan menanggapi secara cepat aspirasi dan keluhan dari masyarakat Desa Bandar Khalipah terkait dengan pelayanan umum yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah. Hal ini juga diperkuat dengan kesiapan masyarakat dalam ikut berperan aktif dalam menyukseskan pengelolaan pelayanan umum di Desa Bandar Khalipah.