

ABSTRAK

Rizky Adelina. NIM. 3123311047. Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan di Desa Penggalan Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai. Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat tentang Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Desa Penggalan Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat desa Penggalan yang berjumlah 1142 Kepala Keluarga (KK) yang terdiri dari 9 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 yang sangat luas maka pengambilan sampel adalah Dusun VII 178 KK diambil 15% jadi sampel yang digunakan sebanyak 27 KK di Desa Penggalan Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai yang dilakukan dengan cara acak sederhana atau *random sampling*. Untuk memperoleh data, alat pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket, dan dokumentasi. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Desa Penggalan Kabupaten Serdang Bedagai sudah terlaksana dengan baik. Terlihat pada kinerja pegawai di Kantor Desa Penggalan sudah mampu menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai Badan Penyelenggara Pelayanan di Desa Penggalan dengan baik, mulai dari pelayanan tentang waktu pembuatan akta kelahiran yang diinginkan masyarakat, prosedur pembuatan kartu keluarga yang jelas, kemudian kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dalam pembuatan KTP yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dengan memberikan informasi dan petunjuk mengenai data-data yang akan di isi oleh masyarakat sudah jelas, pengurusan surat tanah dan etika dalam memberikan pelayanan pembuatan surat domisili sudah diterapkan para pegawai yang ada di Kantor desa Penggalan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kinerja Pegawai