

ABSTRAK

Nova Rita Padot Parhusip. NIM: 3123111053. Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan. Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Lingkungan VIII Kelurahan Tangkahan sebanyak 612 kepala keluarga. Sampel dalam penelitian ini diambil 10 % dari jumlah populasi yang ada, jadi sampel yang digunakan sebanyak 62 kepala keluarga yang dilakukan dengan cara acak sederhana atau *random sampling*. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan penyebaran angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui perhitungan persentase dengan menggunakan rumus tabel frekuensi sederhana.

Dari analisis dan pembahasan hasil penelitian dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat tentang pelayanan publik sudah baik. Hal itu dilihat dari pengetahuan dan pengalaman masyarakat yang sudah baik terkait dengan pelayanan publik. Sementara itu untuk kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kelurahan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari delapan indikator, ada dua indikator terlaksana dengan sangat baik, yaitu keamanan dan keadilan. Dua indikator terlaksana dengan baik, yaitu keterbukaan informasi dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Tiga indikator terlaksana cukup baik, yaitu kesederhanaan, keterjangkauan biaya, keprofesionalandan akuntabilitas dan hanya satu indikator terlaksana kurang baik yaitu ketepatan waktu.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik.

