

## ABSTRAK

**Heltika Nur Azmi, 3173311023. Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai. Jurusan Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah observasi secara langsung ke kantor kepala Desa Pantai Cermin Kiri, menyebar angket, wawancara dan dokumentasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Pantai Cermin Kiri yang berjumlah 432 masyarakat yang dimana yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu 10% dari populasi yakni 43 masyarakat yang diambil secara acak sederhana (*Random Sampling*). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis data kuantitatif. Maka untuk mengolah data yang telah diperoleh penulis menggunakan rumus statistik sederhana  $P = \frac{f}{n} \times 100\%$ . Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berada dalam kategori rendah, artinya persepsi masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat belum sesuai standar pelayanan minimal, ditemukannya kendala yakni masyarakat yang tidak mengerti dan tidak paham terhadap proses dalam pelayanan, tidak adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, budaya salam tempel (memberi uang) masih sangat melekat di kantor desa, informasi produk pelayanan belum tersampaikan kepada masyarakat, fasilitas kantor yang kurang lengkap dalam melayani masyarakat, masih adanya jasa calo di kantor desa, dan masih adanya pengutipan liar dalam proses pembuatan surat-menyurat. Aparatur pemerintah desa sebagai penyelenggaraan pemerintahan harus memiliki kualitas yang baik dan memadai dalam pelaksanaan tugas. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah desa merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kinerja Aparatur Desa, Kualitas Pelayanan Publik.**