

ABSTRAK

Pesta Lia Megawati Sinaga, Nim 3171111014 dengan judul “Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi”. Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana transparansi pelayanan publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan mengacu kepada teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi. Adapun subjek penelitian ini adalah Lurah dan sekretarisnya serta tiga orang masyarakat di Kelurahan Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya transparansi pelayanan di Kelurahan Pelita kurang transparan dan belum berjalan begitu baik, hal itu disebabkan kurangnya keterbukaan informasi pelayanan yang diberikan pihak kelurahan, serta tidak adanya informasi pelayanan yang terlihat dan terpampang di ruang pelayanan seperti, prosedur, persyaratan, biaya, waktu pelayanan dan jenis pelayanan. Akses informasi pelayanan yang belum merata akibat kurangnya sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan pegawai ke masyarakat menjadi salah satu kendala dalam keterbukaan informasi pelayanan menjadi tidak transparan.

Kata Kunci : *Transparansi, Pelayanan Publik*