

## ABSTRAK

**Rina Purnamasari Haloho. NIM 3183111028. *Civic Disposition* Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Saribudolok Kabupaten Simalungun. Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Medan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Civic Disposition* pada Pelayanan Publik di Kelurahan Saribudolok Kabupaten Simalungun. *Civic disposition* ini juga memiliki kaitan dengan pelayanan publik yang merupakan suatu kesadaran yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat dalam peningkatan efektivitas partisipasi politik terhadap berkembangnya martabat dan harga diri bagi kepentingan umum yang memiliki fungsi untuk berjalannya sistem politik yang sehat. Pelayanan publik di kantor lurah pada umumnya masih kurang baik, sehingga pelayanan publik merupakan salah satu kajian yang sangat penting untuk dibahas dan diteliti. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini berlokasi di kantor lurah Saribudolok Kabupaten Simalungun. Subjek penelitian diajukan kepada 2 masyarakat Saribudolok, Lurah Saribudolok dan 1 pegawai kantor lurah Saribudolok. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah dokumentasi, wawancara dan observasi. Teknik analisis data pada penelitian ini ialah triangulasi data, yaitu melalui reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Hasil pembahasan penelitian ini adalah masih kurangnya pelayanan publik di kantor lurah kepada masyarakat, seperti kurang berkoordinasi, pihak kantor lurah masih kurang respon terhadap keluhan masyarakat dan kurang transparan. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat memiliki karakter kewarganegaraan yang kurang baik terhadap pihak kantor lurah. Untuk itu harapan dari peneliti, semoga pihak kantor lurah lebih peka terhadap kekurangan tersebut dapat lebih diperhatikan oleh pihak kantor lurah guna untuk kesempurnaan pelayanan publik kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** *Civic Disposition, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik.*

