

ABSTRAK

Dwi Ratna Kurniasih, Anwar Parawangi dan Andriana. *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sector Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.*

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu ukuran keberhasilan organisasi. *Responsivitas* adalah konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, tujuan dari kajian penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat. Informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang yaitu: 2 orang aparat desa, 3 orang aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dan 6 orang masyarakat. Data penelitian dikumpul dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan verifikasi/kesimpulan. Data dijelaskan dalam bentuk gambar, tabel dan narasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dapat dikatakan baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilokasi penelitian. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere bersikap ramah dan sopan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cepat, aparat dengan sigap langsung melayani masyarakat yang datang melapor. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cermat, aparat memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh sehingga tidak terjadi kesalahan. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu meskipun belum maksimal, semua proses dilakukan dengan segera tanpa mengulur-ulur waktu, namun aparat masih kurang disiplin dikarenakan masih ditemukan ada masyarakat yang menunggu dikarenakan aparat belum datang dan kantor masih dalam keadaan kosong.

Kata kunci: *Responsivitas*, Pelayanan, Pengaduan masyarakat