

ABSTRAK

Sri Aswianti, Sudarmi dan Samsir Rahim. Responsivitas Pelayanan Publik di Kepolisian Resor (Polres) Wakatobi. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Responsivitas merupakan konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, tujuan dari kajian penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan responsivitas pelayanan Kepolisian Resor Wakatobi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan responsivitas pelayanan Kepolisian Resor (POLRES) Wakatobi dalam upaya menangani pengaduan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan verifikasi/kesimpulan. Data dijelaskan dalam bentuk gambar, tabel dan narasi. Hasil penelitian ini menunjukkan 3 (tiga) responsivitas di Kepolisian Resor Wakatobi, yaitu : 1) Kecepatan melayani, aparat Polres Wakatobi sudah memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dengan sigap, serta semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 2) Kecermatan Melayani, aparat Polres Wakatobi sudah memberikan pelayanan sungguh-sungguh serta teliti dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, dan; 3) Ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Resor Wakatobi belum maksimal karena belum mampu memberikan kejelasan terhadap kasus yang dilaporkan dan masih adanya sistem diskriminasi sehingga masyarakat merasa sebagai pengguna layanan mereka rasa belum sesuai.

Kata kunci: Responsivitas, Pelayanan, Pengaduan Masyarakat