

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TANDA LAPOR KEHILANGAN (SKTLK) PADA
KEPOLISIAN RESORT KOTA PADANG**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

TRISKA WAHYUNI
1810111088

Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara (PK VII)



Pembimbing :

Hj. Sri Arnetti, S.H., M.H

Lerri Patra, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diatur di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tanda Kehilangan (SKTLK) pada Kepolisian Resort Kota Padang serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanda Kehilangan (SKTLK) pada Kepolisian Resort Kota Padang. Penelitian dilaksanakan di kantor Kepolisian Resort Kota Padang dengan metode penelitian yuridis empiris. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dilapangan (*field research*) dan data sekunder yang diperoleh melalui penelaahan kepustakaan (*library research*). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKLTK) sudah sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Terkait faktor yang mempengaruhi ada 2 yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung terdiri dari faktor perangkat aturan hukum dan sarana atau fasilitas, sedangkan faktor penghambat terdiri dari faktor aparaturnya penegak hukum dan faktor masyarakat dalam kelengkapan persyaratan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, SKTLK, dan Kepolisian

