

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penelitian kemudian dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) pada Kepolisian Resort Kota Padang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Polresta Padang
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan SKTLK yaitu:
 - 1) Faktor pendukung berupa perangkat aturan hukum yang menjadi sumber hukum dalam penyelenggaraan pelayanan dan faktor sarana atau fasilitas yang sudah memadai
 - 2) Faktor penghambat timbul karena masih adanya aparat yang bersikap tidak ramah dalam memberikan pelayanan dan ketidak lengkapan masyarakat atau pelapor dalam memenuhi persyaratan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memiliki beberapa saran yang bertujuan dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Diharapkan agar pelaksana pelayanan di Polresta Padang bersikap lebih ramah melayani masyarakat sebagai pelapor agar masyarakat tidak canggung dan takut.
2. Diharapkan adanya informasi terkait persyaratan dalam pengurusan SKTLK di Website resmi Polresta Padang agar masyarakat tidak bolak-balik dalam pengurusan Surat Tanda Laport Kehilangan, karena sekarang era teknologi masyarakat lebih banyak mencari informasi lewat jaringan internet atau media sosial.

