

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Kepolisian Resort Kota Padang belum berjalan dengan optimal berdasarkan pada asas pelayanan publik yang terdapat pada UU Pelayanan Publik pelaksana tidak dapat memenuhi asas ketepatan waktu, padahal melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi nyaman dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilewati karena kepastian dan kejelasan layanan yang telah terjamin. Selain itu dalam melaksanakan pelayanan publik terdapat prinsip pelayanan publik yang di atur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik dalam pembuatan SKCK di Polresta Padang belum berjalan sesuai dengan prinsip kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana serta kenyamanan.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan SKCK yang pertama adalah faktor hukum, tidak adanya aturan yang jelas mengenai jangka waktu penyelesaian pembuatan SKCK. Yang kedua faktor sumber daya manusia yaitu kekurangan jumlah pelaksana, selanjutnya faktor dari masyarakat yang mengurus SKCK, pemohon tidak membaca dan melengkapi persyaratan, serta faktor sarana dan prasarana seperti kapasitas printer yang tidak memadai, serta kurangnya blanko, dan informasi terkait pengurusan SKCK di bagian luar ruang SKCK yang belum diperbarui.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Terkait dengan waktu penyelesaian SKCK, diharapkan dapat dibuat aturan yang jelas dan pasti.
2. Untuk menunjang pelayanan publik dalam pembuatan SKCK diharapkan pihak Polresta Padang dapat menambah jumlah printer serta menyiapkan blanko cadangan untuk mencegah habisnya blanko. Jika keadaan ramai mungkin bisa juga dilakukan penambahan loket dan petugas, sehingga pelayanan dapat berjalan optimal.
3. Dalam hal pengurusan SKCK, diharapkan masyarakat atau pemohon lebih cermat dan teliti membaca persyaratan yang telah ditetapkan dan ikutilah arahan yang ada.
4. Diharapkan pelaksana pelayanan SKCK Polresta Padang dapat memperbaharui mekanisme dan prosedur yang terpampang di bagian luar ruang pelayanan SKCK dengan yang terbaru agar tidak menimbulkan keraguan bagi pemohon.

