

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan

Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Kota Padang belum sepenuhnya berjalan secara maksimal, baik dari segi Standar Operasional Pelayanan maupun beberapa aspek asas pelayanan publik masih belum berjalan secara optimal, seperti asas transparansi, keseimbangan hak, dan ketepatan waktu, yang dapat menghambat efektivitas layanan hal ini dapat dilihat dari masalah pada aspek standar operasional prosedur yang belum dijalankan dengan maksimal yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meskipun sebagian aspek pelayanan sudah terlaksana dengan baik, masih terdapat permasalahan yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat lebih optimal dan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polresta Kota Padang yaitu:

a. Faktor Pendukung

Pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Kota

Padang, didukung oleh kebijakan dan regulasi yang jelas dan terstruktur, sesuai dengan berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sarana dan prasarana di Polresta Padang sudah memadai hal ini seperti ruang tunggu yang nyaman, jalur khusus untuk penyandang disabilitas dan lansia, serta fasilitas penunjang lainnya seperti komputer dan meja, mendukung kelancaran proses pelayanan. Hal ini mencerminkan perhatian terhadap kenyamanan baik bagi petugas maupun masyarakat, yang pada akhirnya mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan penelitian, sumber daya manusia dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polresta Padang masih memerlukan perbaikan. Keluhan dari pemohon menunjukkan bahwa masih terdapat petugas yang kurang ramah dan kurang waspada dalam bertugas. Banyak masyarakat yang tidak mematuhi persyaratan atau tidak membaca informasi yang telah dipasang di tempat strategis. Hal ini menyebabkan proses administrasi menjadi lebih lambat, karena pemohon sering datang dengan persyaratan yang tidak lengkap. Ini menunjukkan perlunya upaya lebih dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan permasalahan yang telah dibahas, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dan memberikan beberapa saran untuk peningkatan pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya terkait dengan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Kota Padang, sangat penting bagi pihak penyelenggara untuk memberikan perhatian lebih terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan dalam aspek keramahan dari para petugas diharapkan dapat menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi masyarakat. Selain itu, sikap yang ramah dan responsif dari petugas akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan proses administrasi.
2. Diharapkan agar sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik bersikap lebih waspada dan ramah serta meningkatkan jumlah sumber daya manusia terutama pada kondisi ramai untuk menghindari keterlambatan pelayanan, mengurangi beban kerja pegawai, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bagi masyarakat. Serta setiap pemohon yang berniat mengajukan permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dapat lebih teliti dan memperhatikan kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan sejak awal proses pengajuan. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan dengan lebih efisien.