

SKRIPSI

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

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Di

Fakultas Hukum Universitas Andalas



Dr. Syofiarti, S.H., M.Hum.

Titin Fatimah, S.H., M.H.

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) pada Kantor Kepolisian Resort Kota Padang dan juga untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) pada Kantor Kepolisian Resort Kota Padang. 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 dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab penuh oemerintah, tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standart pelayanan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun pada pelaksanaannya, masih terdapat pelayanan publik yang belum memenuhi standar pelayanan publik dan juga kualitas sumber daya manusia maupun aspek penunjang pelayanan yang belum memadai. Kepolisian merupakan salah satu lembaga sipil pemerintah yang juga turut serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepolisian Resort Kota Padang dengan metode yuridis empiris dan jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari lapangan dan data sekunder yang didapatkan melalui studi kepustakaan. Berdasarkan dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) sudah sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ada 2 faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendukung yang terdiri dari perangkat aturan hukum dan faktor penghambat yang terdiri dari faktor aparatur sebagai penegak hukum dan faktor masyarakat dalam kelengkapan persyaratan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, SKTLK, dan Kepolisian