

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh kepolisian republik Indonesia untuk membuktikan bahwa seseorang telah melaporkan kehilangan dokumen atau barang berharga. SKTLK merupakan dokumen penting yang dipergunakan untuk pengurusan dokumen pengganti.
2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) yaitu:
  - a) faktor pendukung yang berupa perangkat aturan hukum yang merupakan peranan penting dalam mendukung pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK).
  - b) Faktor penghambat ini terjadi karena kurangnya sosialisasi, adanya sikap dari petugas yang bersikap tidak ramah disaat memberikan pelayanan, kurangnya kelengkapan berkas dan masih adanya potensi pungutan liar (Pungli).
  - c) Upaya yang dilakukan pihak kepolisian dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik, khususnya dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), menunjukkan adanya komitmen terhadap reformasi birokrasi dan peningkatan profesionalitas pelayanan. Melalui digitalisasi, peningkatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur, serta perbaikan sarana prasarana. Kepolisian berusaha mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan Masyarakat. Meski demikian, evaluasi berkala dan pemerataan implementasi di seluruh daerah tetap menjadi kunci agar peningkatan kualitas layanan ini benar-benar dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari Kesimpulan diatas, penulis memiliki beberapa saran yang bertujuan untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Diharapkan pelaksanaan pelayanan pembuatan SKTLK di Polresta Padang dapat ditingkatkan.
2. Diharapkan agar petugas pelaksana pelayanan di Polresta Padang bersikap lebih ramah dan sopan dalam melayani Masyarakat sebagai pelapor agar Masyarakat tidak merasa canggung.
3. Diharapkan adanya informasi untuk persyaratan pengurusan pembuatan SKTLK di website resmi Polresta Padang agar memudahkan Masyarakat dan Masyarakat tidak perlu bolak-balik dalam pengurusan pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)

4. Diharapkan agar Polresta Padang untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam komunikasi dan penanganan dalam menangani Masyarakat yang rentan (lansia, disabilitas, ibu hamil).
5. Diharapkan Polresta Padang untuk menyediakan loket khusus untuk lansia, disabilitas dan adanya petugas pendamping bagi pemohon yang berkebutuhan khusus.

