

Pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan di Polres Minahasa

Pingkan M. G. Nelwan ^{a,1}, Evi E. Masengi, ^{b,2}, Laurens Bullo, ^{c,3}

^{ab}Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

¹ marianelwan15@gmail.com *; ² evielvramasengi@gmail.com ; ³ steven_taroreh@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

Key word:

Public Service, Certificate of Loss Report, Minahasa Police Resort Office

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the service process of the Certificate of Loss Report (SKTLK) at the Minahasa Regional Police. A qualitative approach was employed, with data collected through observations, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of officers from the Integrated Police Service Center (SPKT) of the Minahasa Regional Police and members of the public who applied for SKTLK services. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, while triangulation techniques were used to ensure the validity of the data. The findings indicate that: (1) socialization efforts have not yet reached all members of the community, and people often experience confusion regarding the required documents; (2) regarding the standard operating procedures, many applicants still have limited understanding of the requirements that must be fulfilled, and public knowledge of the jurisdiction of the Minahasa Regional Police remains low; (3) facilities and infrastructure are still inadequate, particularly in terms of the availability of computers, printers, and seating facilities; (4) service time is affected by the limited number of service counters, internet network disruptions, and discrepancies between the ideal service duration and the time actually experienced by the public; and (5) service officers have not received specialized or formal training related to SKTLK services. Therefore, enhanced public outreach and improvements in supporting facilities are necessary to optimize the implementation of SKTLK services.

INTISARI

Kata kunci:

Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan, Polres Minahasa

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polres Minahasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Minahasa dan masyarakat yang melakukan pengurusan SKTLK. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Sosialisasi, masih belum menjangkau seluruh masyarakat, serta masyarakat sering mengalami kebingungan terkait dokumen persyaratan. 2) Standar operasional prosedur, masyarakat masih kurang memahami persyaratan yang harus dipenuhi dan pengetahuan masyarakat terhadap wilayah hukum masih rendah. 3) Sarana dan prasarana, masih kekurangan komputer dan printer, serta tempat duduk. 4) Waktu pelayanan, adanya keterbatasan loket pelayanan, kendala jaringan internet dan ketidaksesuaian antara waktu pelayanan ideal dengan waktu yang dirasakan masyarakat. 5) Kompetensi petugas pelayanan, belum ada pelatihan khusus/formal bagi petugas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan perbaikan fasilitas guna mendukung pelaksanaan pelayanan yang lebih optimal.

I. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Di era sekarang, pelayanan publik mengalami transformasi yang signifikan seiring dengan perkembangan teknologi, globalisasi, dan perubahan dinamika sosial. Hal ini menciptakan tantangan dan peluang baru dalam penyampaian layanan kepada masyarakat [1].

SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada PERPOL No 2 tahun 2021, SPKT menyelenggarakan fungsi salah satunya adalah melayani pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) [2].

Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Polri sebagai bukti bahwa seseorang telah melaporkan kehilangan barang atau dokumen penting. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan berfungsi sebagai dokumen resmi dari kepolisian yang membuktikan bahwa yang bersangkutan telah melaporkan kehilangan suatu barang atau dokumen. Surat ini bukanlah pengganti dokumen yang hilang, melainkan syarat administratif utama untuk mengurus dokumen duplikat atau baru. Inovasi pelayanan publik di berbagai instansi, termasuk instansi pemerintahan, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memastikan layanan menjangkau seluruh lapisan [3].

Banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK). Mereka merasa bingung tentang langkah-langkah yang harus diikuti dan dokumen yang diperlukan. Idealnya, penerbitan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) membutuhkan waktu sekitar 10 menit jika syarat terpenuhi. Namun, masalah jaringan, antrean yang banyak dan keterbatasan loket pelayanan membuat waktu penyelesaian sering molor dari standar yang ditetapkan [13]. Di SPKT Polres Minahasa sudah ada syarat-syarat pembuatan laporan kehilangan, namun masih belum optimalnya pemberitahuan atau informasi baik sosialisasi langsung maupun di media sosial, sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi. Wilayah hukum juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi apakah masyarakat bisa dilayani atau tidak dalam pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan di Polres Minahasa, dengan fokus pada lima indikator yaitu sosialisasi, standar operasional prosedur (SOP), sarana dan prasarana pendukung, waktu pelayanan, dan kompetensi petugas pelayanan.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berlandaskan pada fakta-fakta yang diperoleh selama penelitian di lapangan. Dengan demikian, analisis data bersifat induktif, yang berlandaskan pada fakta-fakta tersebut dan dapat dikembangkan menjadi hipotesis atau teori. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengumpulkan informasi mendalam mengenai isu atau masalah yang ingin diselesaikan. [4] Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Minahasa, waktu penelitian dilaksanakan selama 3 bulan. Wawancara dilakukan dengan petugas yang melayani langsung di loket pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan di Polres Minahasa, serta masyarakat yang mengurus surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK). Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat kredibilitas hasil penelitian. Penelitian ini difokuskan pada lima sub fokus, yaitu: (1) sosialisasi prosedur dan persyaratan SKTLK; (2) pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP); (3) ketersediaan sarana dan prasarana pendukung; (4) waktu pelayanan; serta (5) kompetensi petugas pelayanan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian bertempat di SPKT Polres Minahasa, Jalan Manguni No. 82 Tondano, Kabupaten Minahasa.

III. Hasil dan Pembahasan

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, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [5].

a. Sosialisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi informasi belum menjangkau seluruh masyarakat dan masyarakat sering mengalami kebingungan terkait dokumen yang menjadi persyaratan. Sosialisasi pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) di Polres Minahasa dilakukan melalui: (1) pemasangan spanduk atau baliho di lingkungan Polres; (2) pengelolaan akun media sosial resmi (Facebook dan Instagram) oleh Humas Polres Minahasa; serta (3) arahan langsung oleh petugas kepada masyarakat yang datang.

Sosialisasi merupakan kegiatan penyampaian informasi yang dilakukan oleh suatu lembaga kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung [6]. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini berarti memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan. Masyarakat yang tidak sepenuhnya menyadari adanya layanan yang tersedia merupakan hambatan utama dalam optimalisasi pelayanan publik, oleh karena itu upaya sosialisasi yang masif dan berkelanjutan menjadi prasyarat keberhasilan layanan [3].

Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi yang telah dilakukan belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat masyarakat yang datang ke Polres tanpa mengetahui prosedur maupun persyaratan pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK). Masyarakat cenderung baru memperoleh informasi setelah bertanya langsung kepada petugas. Meskipun demikian, petugas memberikan arahan yang baik sehingga masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan dengan lancar. Sesuai Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, prinsip kejelasan dalam pelayanan publik harus mencakup persyaratan teknis dan administrasi yang mudah dipahami masyarakat. Polres Minahasa perlu memperluas kegiatan sosialisasi agar tidak hanya melalui spanduk dan media sosial, tetapi juga melalui penyuluhan langsung kepada masyarakat.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Masyarakat masih kurang memahami persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK), serta pengetahuan masyarakat mengenai wilayah hukum Polres Minahasa masih rendah. Proses penerbitan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) meliputi: (1) penyerahan dokumen persyaratan sesuai jenis kehilangan; (2) penyampaian kronologi kehilangan oleh pemohon; (3) pemeriksaan dan verifikasi data oleh petugas; (4) pencetakan dan penandatanganan surat; hingga (5) penyerahan SKTLK kepada pemohon.

Standar operasional prosedur adalah panduan untuk memastikan kegiatan operasional dalam sebuah organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Standar Operasional Prosedur dibutuhkan petugas sebagai acuan untuk menjadi profesional dan handal [12]. Implementasi kebijakan kepegawaian yang efektif memerlukan sistem administrasi dan koordinasi yang kuat, di mana konsistensi penerapan prosedur menjadi kunci keberhasilan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat [7].

Berdasarkan hasil wawancara prosedur pelayanan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) di Polres Minahasa dinilai tidak berbelit-belit, cukup jelas, dan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif cepat bahkan dalam satu hari. Namun, masih terdapat masyarakat yang kurang memahami persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK). Kondisi ini terlihat dari masih adanya pemohon yang datang tanpa membawa dokumen yang diperlukan atau belum mengetahui perbedaan persyaratan berdasarkan jenis barang atau dokumen yang hilang. Selain itu, pengetahuan masyarakat mengenai wilayah hukum pelayanan Polres Minahasa juga masih rendah, sehingga ditemukan masyarakat yang berasal dari luar wilayah hukum Polres Minahasa tetap mengajukan permohonan SKTLK di Polres Minahasa. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan cakupan wilayah pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan penyebaran informasi yang lebih efektif dan mudah diakses agar masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik sebelum mengajukan permohonan pelayanan SKTLK. Kondisi ini berpotensi menyebabkan kebingungan dan ketidakefisienan pelayanan. Berdasarkan Keputusan Kapolres Minahasa Nomor: KEP/45/XII/2025 tentang standar pelayanan SPKT, dokumen yang menjadi persyaratan seharusnya harus di sosialisasikan lebih luas lagi lewat sosialisasi langsung atau media sosial agar dapat dipahami masyarakat sebelum mengakses layanan.

c. Sarana dan Prasarana Pendukung

Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kekurangan sarana prasarana seperti, kendala jaringan internet, kekurangan unit computer dan printer, kurangnya tempat duduk diruang tunggu.

Sarana pelayanan merupakan segala bentuk peralatan atau perlengkapan yang digunakan secara langsung dalam proses pelayanan, sedangkan prasarana adalah fasilitas pendukung yang tidak digunakan secara langsung, tetapi memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan [8].

Meskipun fasilitas dasar sudah tersedia dan kondisinya dinilai cukup baik, masih terdapat kendala yang menghambat optimalnya pelayanan. Jumlah komputer dan printer yang hanya tersedia masing-masing satu unit menyebabkan petugas harus menggunakannya secara bergantian untuk berbagai jenis layanan. Keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu juga menjadi perhatian, terutama saat terjadi peningkatan jumlah pemohon. Gangguan jaringan internet sebagai sistem pelayanan berbasis online menjadi hambatan teknis yang cukup sering terjadi. Sarana dan prasarana seharusnya

dirancang dan disediakan secara proporsional sesuai kebutuhan operasional di lapangan, sehingga mampu menunjang terciptanya pelayanan publik yang efektif dan berkualitas.

d. Waktu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kendala dalam waktu pelayanan karena, keterbatasan loket pelayanan, kendala jaringan internet menghambat proses pelayanan dan ketidaksesuaian antara waktu pelayanan ideal dengan waktu yang dirasakan masyarakat. Waktu pelayanan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) terdiri dari: (1) waktu proses aktif pembuatan surat sekitar 5–10 menit dalam kondisi normal; (2) waktu tunggu antrean yang bervariasi tergantung kepadatan pengunjung; serta (3) waktu keseluruhan yang dirasakan masyarakat dapat berkisar dari 10 menit hingga lebih dari 1 jam.

Standar waktu pelayanan SKTLK telah ditetapkan dalam Keputusan Kapolres Minahasa Nomor: KEP/45/XII/2025 Tanggal 8 Desember 2025 yaitu selama 15 menit untuk surat kehilangan, dengan waktu pelayanan 1x24 jam tanpa dipungut biaya [9].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu pelayanan pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) di Polres Minahasa secara prosedural sudah tergolong cepat yaitu berkisar antara 5–10 menit dalam kondisi normal. Namun waktu pelayanan tersebut masih dapat mengalami perubahan apabila terjadi hambatan, terutama gangguan jaringan internet yang dapat menyebabkan proses penyelesaian menjadi lebih lama. Tingkat kepadatan pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi, di mana pada hari-hari kerja Senin hingga Kamis jumlah masyarakat yang datang cenderung lebih banyak. Dari sisi masyarakat, waktu pelayanan yang dirasakan tidak selalu sesuai dengan waktu ideal yang disampaikan petugas, masih ada masyarakat yang menghabiskan waktu kurang lebih satu jam karena ada pelayan surat lain di loket yang sama. Waktu pelayanan yang ideal bukan hanya cepat dalam kondisi tertentu, tetapi harus mampu dipertahankan secara konsisten sesuai standar yang berlaku.

e. Kompetensi Petugas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polres Minahasa belum pernah mengikuti pelatihan khusus atau pelatihan formal yang secara spesifik berkaitan dengan pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu: (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan yang sesuai ketentuan; (c) waktu penyampaian yang tepat; dan (d) keramahan dalam pelayanan lisan [11]. Pengembangan sumber daya manusia anggota kepolisian dipengaruhi faktor internal dan eksternal, serta bahwa pelatihan dan pendidikan yang terprogram merupakan prasyarat bagi peningkatan kompetensi dan kualitas pelayanan personel kepolisian kepada masyarakat [10]. Lebih lanjut, kesesuaian antara kualifikasi jabatan dan kompetensi individu serta dukungan sistem administrasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan instansi pemerintah yang profesional dan optimal [12]. Kualitas kerja dan ketepatan waktu merupakan indikator utama kinerja pegawai yang berdampak langsung pada mutu pelayanan publik yang diterima masyarakat [19]. Sejalan dengan itu, “peningkatan profesionalisme dapat dilakukan melalui pelatihan yang komprehensif, berkelanjutan, dan berbasis kompetensi,” termasuk kemampuan komunikasi interpersonal dan penanganan situasi yang membutuhkan pendekatan humanis, yang kesemuanya menjadi prasyarat bagi terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan berkualitas [18].

Kompetensi petugas pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polres Minahasa dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif kepada masyarakat. Petugas juga mampu memberikan arahan yang jelas terkait prosedur dan persyaratan serta menerapkan pendekatan humanis dalam menghadapi masyarakat yang bingung atau emosional. Kompetensi petugas dalam pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) meliputi: (1) kemampuan mengoperasikan komputer dan sistem online pembuatan SKTLK; (2) pemahaman terhadap prosedur dan persyaratan berbagai jenis kehilangan; (3) kemampuan komunikasi dan pemberian arahan kepada masyarakat; serta (4) penanganan masyarakat yang bingung atau emosional secara humanis.

Meskipun demikian, sebagian besar petugas belum pernah mengikuti pelatihan atau pembekalan khusus terkait pelayanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).

Kompetensi yang dimiliki diperoleh melalui sosialisasi internal, arahan dari Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), serta pembelajaran secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi petugas masih belum dilakukan secara sistematis melalui program pelatihan formal. Padahal, peningkatan kompetensi secara berkelanjutan sangat penting untuk mendukung kemampuan komunikasi, pemahaman prosedur pelayanan, penanganan kebutuhan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi kinerja secara berkala diperlukan guna meningkatkan profesionalisme petugas dan mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas [18].

IV. Kesimpulan

Pertama, pada aspek sosialisasi, Polres Minahasa telah melakukan penyebaran informasi melalui media fisik seperti baliho atau spanduk serta melalui media sosial yang dikelola oleh Humas. Namun, sosialisasi tersebut belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat masyarakat yang datang tanpa mengetahui prosedur dan persyaratan pengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) dan juga masih ada masyarakat yang belum mengetahui wilayah hukum polres minahasa.

Kedua, pada aspek standar oprasional prosedur, prosedur pelayanan SKTLK telah dilaksanakan secara jelas, sistematis, dan relatif cepat. Namun, masih ditemukan permasalahan berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dokumen dan perbedaan persyaratan berdasarkan jenis kehilangan, serta rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai wilayah hukum pelayanan.

Ketiga, pada aspek sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, ruang tunggu, dan tempat duduk sudah tersedia. Namun keterbatasan jumlah perangkat kerja yang hanya satu unit, kurangnya tempat duduk, serta gangguan jaringan internet menjadi hambatan yang dapat memperlambat proses pelayanan

. Keempat, pada aspek waktu pelayanan, secara prosedural pelayanan SKTLK tergolong cepat yaitu sekitar 5–10 menit. Namun dalam praktiknya waktu pelayanan dapat menjadi lebih lama akibat faktor eksternal seperti antrean dan gangguan jaringan internet, sehingga terjadi perbedaan antara waktu pelayanan ideal dengan waktu yang dirasakan masyarakat.

Kelima, pada aspek kompetensi petugas pelayanan, meskipun sebagian besar petugas belum mengikuti pelatihan formal khusus, mereka tetap mampu memberikan pelayanan yang baik dengan sikap ramah, sopan, dan humanis dalam melayani masyarakat. Secara keseluruhan,

pelayanan SKTLK di Polres Minahasa sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu peningkatan terutama pada aspek sosialisasi, penambahan sarana dan prasarana, serta penguatan sistem pelayanan.

Referensi

- [1] [Pasolong, H. (2022). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- [2] Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort Dan Kepolisian Sektor
- [3] Engka, M., Masengi, E. E., Wawointana, T., & Rantung, M. (2022). Public Service Innovation at PT. PLN (Persero) Kawangkoan Customer Service Unit. In SHS Web of Conferences (Vol. 149, p. 03009). EDP Sciences.
<https://doi.org/10.1051/shsconf/202214903009>
- [4] Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- [5] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [6] Masrohatin, S., Mutmainah, S., Dewi, Y. F., & Mukaromah, L. T. (2023). Peran sosialisasi ketaspenan untuk mengetahui program layanan dan produk pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember. Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan, 3(4).
- [7] Langkai, A., Masengi, E. E., & Bulu, L. (2025). Implementasi Pengangkatan Aparatur Dalam Jabatan Di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Utara. Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara, 7(2), 161–172.
<https://doi.org/10.53682/gy8pcr51>
- [8] Moenir, A. S. (2016). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- [9] Keputusan Kapolres Minahasa Nomor: KEP/45/XII/2025 Tanggal 8 Desember 2025 tentang Standar Pelayanan SPKT Polres Minahasa.
- [10] Polii, F. R., Masengi, E. E., Mokat, J., & Rattu, J. (2023). Pengembangan Karier Anggota Direktorat Samapta Kepolisian Daerah Sulawesi Utara. Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara, 5(2), 84–93.
<https://doi.org/10.53682/administro.v5i2.8019>
- [11] Rachman, A. (2021). Kompetensi aparatur dalam pelayanan publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(2), 33–42.
- [12] Dewangkara, P. (2023). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kualitas layanan. Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- [13] Cahyadi, D., & Rijali, S. (2022). Quality of service certificate of lost report (SKTLK) viewed from responsiveness aspect at Haruai Police Office, Tabalong Regency. JAPB, 5(2), 555–568.
- [14] Tarigan, N., Setiawati, B., & Suparti, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan Surat Keterangan Tanda Laporan

- Kehilangan (SKTLK) terhadap kepuasan masyarakat pada Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong. JAPB, 3(1), 357–372.
- [15] Pinata, P. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Tambaksari. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 2(3).
- [16] Pangkey, I., Mantiri, J., & Rantung, M. (n.d.). *Manajemen dalam sektor pelayanan publik*. Tahta Media Group.
- [17] Lailul Mursyidah, M. A. P., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. UMSIDA Press.
- [18] Uwuh, H. F., Siwij, D. S. R., & Tarore, S. V. (2025). Strategi Peningkatan Profesionalisme Satpam Dalam Mendukung Keamanan Kampus Universitas Negeri Manado. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 104–114.
- [19] Siwij, D. S. R., Tarore, S. V., Erwin, H., & Memah, H. F. V. (2024). Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 41–46. <https://doi.org/10.53682/administro.v6i1.9562>