

Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan

Bekti Mayasari¹, Martinus Budiantara²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, Yogyakarta

e-mail: mayasaribekti21@gmail.com, budiantara@mercubuana-yogya.ac.id

Keywords: *Public services, service standards, village government*

Article History:

Received: 16 Februari 2023

Revised: 20 Maret 2023

Accepted: 13 April 2023

Abstract: *The government has an obligation to provide good services to the community at the central and regional government levels. In implementing public service standards, government officials are required to work professionally, effectively and efficiently. One of the public services by the government at the most basic level is the sub-district government. One of the government services at the village level is in Gesikan Village, Gantiwarno sub-district, Klaten Regency. This article will discuss the implementation of public service standards in Gesikan Village using a qualitative descriptive method. Based on the results of community service carried out, it can be concluded that public service standards in Gesikan Village have been running well based on the legal basis, requirements, systems, mechanisms and procedures, service products, costs, completion time, number of implementers, implementation competence, facilities and amenities, service security and safety guarantees, handling complaints, suggestions and input, internal controls, implementing guarantees, evaluation of implementation performance.*

Abstrak

Pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat ditingkat pemerintah pusat dan daerah dengan baik. Dalam melaksanakan standar pelayanan publik, para aparatur pemerintah diminta agar dapat bekerja dengan profesional, efektif, dan efisien. Salah satu pelayanan publik oleh pemerintah ditingkat paling dasar adalah pemerintah kelurahan. Salah satu pelayanan pemerintah di tingkat desa adalah di Desa Gesikan kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten. Artikel ini akan membahas mengenai penerapan standar pelayanan publik di Desa Gesikan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik di Desa Gesikan sudah berjalan baik yang didasarkan pada dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk pelayanan, biaya, waktu penyelesaian, Jumlah pelaksana, kompetensi pelaksanaan, sarana dan fasilitas, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, pengawas internal, jaminan pelaksana, evaluasi kinerja pelaksanaan.

Kata kunci: Pelayanan publik, standar pelayanan, pemerintah Desa

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat ditingkat pemerintah pusat dan daerah dengan baik. Pelayanan kepada masyarakat inilah yang disebut dengan pelayanan publik. Pemerintah juga harus mampu mewakili kepentingan warga negaranya dengan baik sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan dan berlaku. Menurut Arsalim, dalam kehidupan berbangsa, pemerintah memberikan beberapa pelayanan publik untuk masyarakat, dari pelayanan yang tersistem dan pelayanan lainnya hingga pemenuhan kebutuhan masyarakat terpenuhi dalam bidang utilitas, kesehatan dan pendidikan (Sari, 2018). Sedangkan menurut Hardiyansah, pelayanan Publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan terbukti berkontribusi dengan kepuasan penerima pelayanan (2011). Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian 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.

Menurut Nugroho dan Abdul, Standar pelayanan (2016) merupakan standar baku yang menjadi pedoman yang harus sama-sama dipatuhi dan ditegakkan oleh penyelenggara pelayanan, dan dapat menjadi pedoman untuk seluruh penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, sebagai sarana pengendalian pelayanan, serta penerima atas kinerja penyedia layanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal, SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal.

Menurut Albert dan Zamke (Laksana & Mukarom, 2015) Kualitas pelayanan publik adalah suatu hasil interaksi yang berasal dari beberapa aspek seperti sumber daya manusia (SDM) penyedia pelayanan, system pelayanan dan strategi pelayanan. Menurut Nasir (Tjandra & dkk, 2005), karakteristik kualitas pelayanan merupakan waktu tepat, aksesibilitas, akurasi layanan, sikap karyawan, kecukupan informasi, kondisi fasilitas serta kepuasan konsumen. Menurut Fitzsimmons ada lima indikator kualitas pelayanan publik (2018) antara lain yaitu reability, tangibles, responsiveness, assurance dan emphaty.

Pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, terarah dan cepat sehingga dapat mendukung kebutuhan dan keperluan masyarakat di berbagai tingkat. Dalam melaksanakan standar pelayanan publik, para aparatur pemerintah diminta agar dapat bekerja dengan professional, efektif, dan efisien. Salah satu pelayanan publik oleh pemerintah ditingkat paling dasar adalah pemerintah kelurahan. Pemerintah kelurahan merupakan pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pengaturan dan pengelolaan sumber daya pemerintahan ditingkat desa dan berkomitmen untuk melaksanakan pengelolaan kependudukan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Salah satu pelayanan pemerintah di tingkat desa adalah di Desa Gesikan Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten. Artikel ini akan membahas mengenai penerapan standar pelayanan publik di Desa Gesikan.

METODE

Pendekatan terhadap pihak yang akan digunakan untuk kerja praktek, dilanjutkan dengan menganalisa kegiatan pelayanan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan pedoman yang berlaku. Beberapa hal yang diamati ketika melakukan kerja praktek antara lain yaitu :

- a. Mengamati proses pekerjaan apakah sudah berjalan sesuai dengan tugas serta tanggung jawab pada bidang masing-masing.
- b. Mengamati prosedur pelayanan kepada masyarakat serta penggunaan sumber daya yang dimiliki.
- c. Mengamati hambatan atau kendala dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- d. Memberikan solusi terkait permasalahan dan hambatan yang ditemui ketika pelaksanaan pengabdian masyarakat ini.

Metode yang digunakan adalah deskriptif yaitu mencari fakta atau kebenaran informasi dengan cara membandingkan beberapa sumber satu sama lainnya.

Populasi adalah salah satu hal yang esensial dan perlu mendapatkan perhatian yang serius karena dapat menggeneralisasi hasil temuan. Populasi yang diamati yaitu pegawai Desa Gesikan. Sedangkan Sampel merupakan sebagian populasi terjangkau yang mempunyai karakter sama dengan populasi. Sampel yang diamati yaitu petugas kasie pemerintahan dan kasie pelayanan Desa Gesikan. Sedangkan variabel yang diamati adalah Dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ini, dimulai dari proses standar pelayanan masyarakat di Kelurahan Gesikan Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten.

HASIL

Berdasarkan kegiatan Pengabdian masyarakat di kantor Desa Gesikan tentang pelayanan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Gesikan Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten mempunyai tugas dan kewajiban untuk mengikuti aturan dan prosedur yang ditetapkan Pemerintahan Kabupaten Klaten dan membantu mengkoordinasi pelayanan bagi masyarakat. Jenis pelayanan publik dan standar proses pelayanannya adalah sebagai berikut :

a. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Tabel 1 Pembayaran Pajak Bumi Bangunan

Pembayaran Pajak Bumi Bangunan	
Dasar Hukum	- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal
Persyaratan pelayanan	- Surat tagihan Pajak Bumi Bangunan
Sistem, mekanisme dan prosedur	- Berkas persyaratan harus dibawa oleh pemohon. - Petugas memeriksa berkas. - Penandatanganan dan pemberian cap stempel. - Penyerahan surat kepada pemohon.

Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 5-10 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap
Biaya	Opsional (tergantung tagihan yang diterima)
Produk pelayanan	Surat tagihan PBB
Sarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Tulis - Printer - Komputer
Kompetensi pelaksanaan	Pendidikan pegawai minimal SMA atau SLTA dan dapat menjalankan program <i>Microsoft</i> .
Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan <i>structural</i> .
Penanganan pengaduan saran, masukan	Pengaduan dari masyarakat untuk kantor Desa Gesikan akan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.
Jumlah pelaksana	Petugas yang melayani berjumlah satu orang
Jaminan pelaksana	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gesikan sesuai standar pelayanan yang telah berlaku.
Jaminan keselamatan dan keamanan pelayanan	Memberikan kenyamanan, ketenangan pikiran, menghindari resiko kecurigaan dan memastikan keamanan fisik maupun transportasi.
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dua sampai tiga bulan sekali

b. Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga (KK)

Tabel 2 Surat Pengantar Permohonan KK

Surat Pengantar Permohonan KK	
Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> - UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal
Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar dari RT/RW. - Foto kopi E-KTP. - Ketika kartu keluarga hilang, membawa surat keterangan kehilangan dari kantor polisi. - Surat pindah dari daerah asal (bagi pendatang baru) - Anggota keluarga yang sudah cerai dapat membawa akta cerai/nikah. - Akta kelahiran .
Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas persyaratan harus dibawa oleh pemohon. - Petugas memeriksa berkas persyaratan dengan lengkap. - Petugas memasukkan data dari pemohon lalu mencetak surat. - Penandatanganan dan pemberian cap stempel - Penyerahan surat kepada pemohon
Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 5-10 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap
Biaya	Gratis
Produk Pelayanan	Surat Pengantar Kartu Keluarga
Sarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Tulis - Printer - Komputer
Kompetensi pelaksanaan	Pendidikan pegawai minimal SMA atau SLTA dan dapat menjalankan program <i>Microsoft</i> .

Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan <i>structural</i>
Penanganan pengaduan saran, masukan	Pengaduan dari masyarakat untuk kantor Desa Gesikan akan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.
Jumlah pelaksana	Petugas yang melayani berjumlah satu orang
Jaminan pelaksana	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gesikan sesuai standar pelayanan yang telah berlaku.
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Memberikan kenyamanan, ketenangan pikiran, menghindari resiko kecurigaan dan memastikan keamanan fisik maupun transportasi.
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dua sampai tiga bulan sekali

c. Surat Pengantar Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Tabel 3 Surat Pengantar Permohonan KTP

Surat Pengantar Permohonan KTP	
Dasar hukum	UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
	UU Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar - Pelayanan Minimal
Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar dari RT atau RW - Foto kopi Kartu Keluarga jika melakukan perubahan - Jika KTP hilang membawa surat keterangan kehilangan dari kantor polisi. - Bagi pendatang baru membawa surat pindah.

	Foto kopi akta kelahiran jika membuat KTP baru.
Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none">- Berkas persyaratan harus dibawa oleh pemohon.- Petugas memeriksa berkas persyaratan dengan lengkap.- Petugas memasukkan data dari pemohon lalu mencetak surat.- Penandatanganan dan pemberian cap stempel- Penyerahan surat kepada pemohon
Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 5-10 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap
Biaya	Gratis
Produk pelayanan	Surat Pengantar KTP
Sarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none">- Alat Tulis- Printer- Komputer
Kompetensi pelaksanaan	Pendidikan pegawai minimal SMA atau SLTA dan dapat menjalankan program <i>Microsoft</i> .
Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan <i>structural</i>
Penanganan pengaduan saran, masukan	Pengaduan dari masyarakat untuk kantor Desa Gesikan akan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.
Jumlah pelaksana	Petugas yang melayani berjumlah satu orang
Jaminan pelaksana	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gesikan sesuai standar pelayanan yang telah berlaku.

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Memberikan kenyamanan, ketenangan pikiran, menghindari resiko kecurigaan dan memastikan keamanan fisik maupun transportasi.
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dua sampai tiga bulan sekali

d. Surat Keterangan Ahli Waris

Tabel 4 Surat Keterangan Ahli Waris

Surat Keterangan Ahli Waris	
Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> - UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal
Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Foto kopi surat kematian. - Mengisi blangko BPHTB - Surat pernyataan waris yang telah ditanda tangani oleh penerima waris. - Foto kopi E-KTP untuk saksi maupun penerima ahli waris - Mengisi blangko BPHTB - Materai
Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas persyaratan harus dibawa oleh pemohon. - Petugas memeriksa berkas persyaratan dengan lengkap. - Petugas memasukkan data dari pemohon lalu mencetak surat. - Penandatanganan dan pemberian cap stempel - Penyerahan surat kepada pemohon
Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 5-10 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap

Biaya	Gratis
Produk pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
Sarana, prasarana atau fasilitas	- Alat Tulis - Printer - Komputer
Kompetensi pelaksanaan	Pendidikan pegawai minimal SMA atau SLTA dan dapat menjalankan program <i>Microsoft</i> .
Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan <i>structural</i> .
Penanganan pengaduan saran, masukan	Pengaduan dari masyarakat untuk kantor Desa Gesikan akan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.
Jumlah pelaksana	Petugas yang melayani berjumlah satu orang
Jaminan pelaksana	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gesikan sesuai standar pelayanan yang telah berlaku.
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Memberikan kenyamanan, ketenangan pikiran, menghindari resiko kecurigaan dan memastikan keamanan fisik maupun transportasi.
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dua sampai tiga bulan sekali

e. Surat Keterangan Domisili

Tabel 5 Surat Keterangan Domisili

Surat Keterangan Domisili	
Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal
Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar dari RT atau RW - Foto kopi E-KTP tempat asal - Foto kopi KK - Jika sudah menikah foto kopi akta nikah - Foto kopi akta kelahiran - Bagi warga yang keluar kelurahan membawa surat boro
Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas persyaratan harus dibawa oleh pemohon. - Petugas memeriksa berkas persyaratan dengan lengkap. - Petugas memasukkan data dari pemohon lalu mencetak surat. - Penandatanganan dan pemberian cap stempel - Penyerahan surat kepada pemohon
Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 5-10 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap
Biaya	Gratis
Produk pelayanan	Surat Keterangan Domisili
Sarana, prasarana atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Tulis - Printer - Komputer

Kompetensi pelaksanaan	Pendidikan pegawai minimal SMA atau SLTA dan dapat menjalankan program <i>Microsoft</i> .
Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan <i>structural</i> .
Penanganan pengaduan saran, masukan	Pengaduan dari masyarakat untuk kantor Desa Gesikan akan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.
Jumlah pelaksana	Petugas yang melayani berjumlah satu orang
Jaminan pelaksana	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gesikan sesuai standar pelayanan yang telah berlaku.
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Memberikan kenyamanan, ketenangan pikiran, menghindari resiko kecurigaan dan memastikan keamanan fisik maupun transportasi.
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dua sampai tiga bulan sekali

f. Surat Permohonan Nikah

Tabel 6 Surat Permohonan Nikah

Surat Permohonan Nikah	
Dasar hukum	UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - UU Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal -
Persyaratan pelayanan	- Foto kopi KTP Catin - Foto Kopi Ayah - Foto Kopi Ibu - Foto kopi KTP Saksi - Foto Kopi KK Catin

	<ul style="list-style-type: none"> - Foto Kopi buku nikah Orang Tua - Foto Kopi akta lahir Catin - Foto Kopi Ijazah akhir Catin - Foto background biru 2x3, 4x6 - Imunisasi Surat kematian (bagi yang ayah atau ibunya meninggal) - Akta cerai bagi janda atau duda
Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas persyaratan harus dibawa oleh pemohon. - Petugas memeriksa berkas persyaratan dengan lengkap. - Petugas memasukkan data dari pemohon lalu mencetak surat. - Penandatanganan dan pemberian cap stempel - Penyerahan surat kepada pemohon
Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 5-10 menit setelah berkas persyaratan ditangan petugas dan lengkap
Biaya	Gratis
Produk pelayanan	Surat Keterangan Permohonan Nikah
Sarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Alat Tulis - Printer - Komputer
Kompetensi pelaksanaan	Pendidikan pegawai minimal SMA atau SLTA dan dapat menjalankan program <i>Microsoft</i> .
Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan <i>structural</i> .
Penanganan Pengaduan Saran dan masukan	Pengaduan dari masyarakat untuk kantor Desa Gesikan akan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.
Jumlah pelaksana	Petugas yang melayani berjumlah satu orang

Jaminan pelaksana	Terjaminnya penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gesikan sesuai standar pelayanan yang telah berlaku.
Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Memberikan kenyamanan, ketenangan pikiran, menghindari resiko kecurigaan dan memastikan keamanan fisik maupun transportasi.
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Dua sampai tiga bulan sekali

Hambatan yang terdapat dalam proses pelayanan publik di Kantor Kelurahan Desa Gesikan adalah sebagai berikut :

- a. Jam buka kantor tidak sesuai, sehingga masyarakat yang ingin mengajukan permohonan harus menunggu.
- b. Sumber daya manusia yang sedikit dan kualitasnya yang masih kurang.

DISKUSI

Berdasarkan PRMENPA-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan di Desa Gesikan Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten adalah sebagai berikut

1. Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik. Desa Gesikan menggunakan dasar hukum yang sesuai dengan kebijakan pemerintahan.

2. Persyaratan

Persyaratan adalah sesuatu yang harus untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Di Desa Gesikan supaya mendapatkan pelayanan seperti surat keterangan penduduk ataupun surat keterangan lainnya, masyarakat diharuskan untuk melengkapi persyaratan yaitu berupa kelengkapan dokumen atau berkas untuk mendapatkan pelayanan di Desa Gesikan.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur
Di Desa Gesikan, pemohon membawa berkas sesuai syarat ketentuan yang telah diberikan oleh petugas. Petugas akan mengecek berkas persyaratan yang telah diberikan oleh pemohon, apabila dokumen tersebut tidak lengkap atau salah dokumen akan dikembalikan dan pemohon harus melengkapi terlebih dahulu. Adapun pemohon yang telah melengkapi persyaratan sesuai SOP maka petugas akan segera memproses pembuatan surat. Setelah surat jadi, dilakukan penandatanganan oleh Sekretaris Desa Gesikan atau Lurah dan pemberian cap oleh petugas. Pemberian cap selesai, surat diberikan kepada pemohon.
4. Jangka waktu pelayanan
Waktu menangani pelayanan ditentukan dari prosedur pelayanan. Hal ini karena jika pelayanan dilakukan dengan cepat, dapat memutuskan prosedur pelayanan yang tidak rumit dan lebih efisien waktu. Jangka waktu pelayanan di Kelurahan Gesikan ketika hari senin s.d kamis buka pukul 08.00 s.d 15.00 dan hari jumat pelayanan buka pukul 08.00 s.d 14.00. Waktu pelayanan di Desa Gesikan cukup cepat dan efisien karena pelayanan dilakukan sekitar lima sampai lima belas menit dari penyerahan persyaratan secara lengkap.
5. Tarif atau biaya
Tarif merupakan ongkos dari penerima layanan untuk mengurus pelayanan yang telah ditetapkan antara masyarakat maupun penyelenggara. Adanya biaya bisa menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi pelayanan, terlebih lagi kepada masyarakat kurang mampu. Pada Kelurahan Desa Geikan untuk setiap pelayanan publik tidak dikenakan tarif atau gratis.
6. Produk pelayanan
Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang diterima dan diberikan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan Desa Gesikan berupa Pembayaran PBB, Surat pengantar permohonan KTP, Surat Permohonan Nikah, dan lainnya.
7. Sarana, prasarana atau fasilitas
Sarana, prasarana dan fasilitas merupakan peralatan yang ada dan digunakan saat pelaksanaan pelayanan. Fasilitas di Desa Gesikan ini terdapat komputer, printer, dan alat tulis. Fasilitas di Kelurahan Gesikan ini dapat membantu pelaksanaan pelayanan menjadi lebih efisien dan cepat.

8. Kompetensi pelaksana
merupakan kemampuan dari pegawai atau pelaksana berupa pengalaman, keahlian, pengetahuan, dan ketrampilan. Kompetensi pelaksana Desa Gesikan sangat baik, pendidikan pegawai minimal SLTA atau SMA.
9. Pengawasan internal
Pengawasan internal merupakan pengendalian yang dilakukan oleh orang yang bertanggungjawab atas pelaksanaannya. Pengawasan internal Desa Gesikan dilakukan secara berkala dan struktural.
10. Pananganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan sarana di Kelurahan Desa Gesikan Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten terkait keluhan masyarakat kepada pegawai kelurahan, biasanya dilakukan secara langsung atau waktu proses pelayanan. Meskipun demikian, kelurahan juga memberikan kontak telepon pegawai Kelurahan kepada masyarakat apabila ada keperluan maupun keluhan.
11. Jumlah pelaksana
Jumlah orang yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik di Desa Gesikan ada satu orang. Walaupun petugas yang bertanggungjawab satu orang, pelayanan yang diberikan sangat baik.
12. Jaminan pelayanan
merupakan adanya kepastian bahwa pelayanan akan diberikan sesuai dengan standar pelayanan. Desa Gesikan sangat baik dalam menjamin pelayanan publik untuk masyarakat sesuai standar.
13. Jaminan pelayanan dan keselamatan kerja
merupakan kepastian pelayanan berupa komitmen untuk memberikan kenyamanan dan ketenangan. Jaminan pelayanan dan keselamatan kerja di Desa Gesikan sangat baik.
14. Evaluasi kinerja pelaksana
Kantor Desa Gesikan menerapkan evaluasi kinerja pelaksana, biasanya dilakukan dua atau tiga bulan sekali. Diadakannya evaluasi kinerja dapat mengetahui baik tidaknya pelaksanaan public.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis lakukan selama proses pengabdian masyarakat dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Terkait standar pelayanan publik di Desa Gesikan yang berjalan dengan baik. Hal ini didasarkan pada dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk pelayanan, biaya, waktu penyelesaian, Jumlah pelaksana, kompetensi pelaksanaan, sarana dan fasilitas, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, pengawas internal, jaminan pelaksana, evaluasi kinerja pelaksanaan..
2. Faktor penghambat terlaksananya standar pelayanan publik di Desa Gesikan antara lain adalah kurangnya informasi tentang standar pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami alur-alur pelayanan publik, keterlambatan petugas dalam bekerja dan kurangnya pegawai serta sumber daya manusia yang sedikit dan kualitasnya yang masih kurang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Selain itu penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Pengabdian masyarakat yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kelurahan Desa Gesikan” dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Laksana, M. W., & Mukarom. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Novietrianita, G., Kusuma, A. R., & Erawan, B. (2018). Pelayanan Publik di Kelurahan Budaya Pampang. *Administrasi Negara*, 8214-8227.
- Nugroho, M; Abdul Malik. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. LPPM Untag Surabaya, 251-266.
- PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Komponen standar pelayanan publik yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Tjandra, R., & dkk. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Undang-Undang No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.