

Advokasi Desa Ramah Pelayanan Publik: Kolaborasi untuk Transformasi Pelayanan Publik yang Inklusif

Advocacy for Public Service-Friendly Villages: Collaboration for Inclusive Public Service Transformation

Rike Anggun Artisa^{1*}, Rofi' Ramadhona Iyoega¹, Cintantya Andhita Dara Kirana¹, Deni Fauzi Ramdani¹

¹ Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Bandung, Bandung, Indonesia

*Email Korespondensi: rikeanggunartisa@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik yang inklusif di tingkat desa merupakan prasyarat penting untuk mewujudkan keadilan sosial. Program Desa Ramah Pelayanan Publik hadir sebagai bentuk advokasi kolaboratif antara Politeknik STIA LAN Bandung, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Provinsi Jawa Barat, dengan fokus pada peningkatan kapasitas aparatur desa dalam menghadirkan layanan yang bebas dari diskriminasi dan maladministrasi. Menggunakan pendekatan advokasi kebijakan model Sharma, program ini dilaksanakan di Kabupaten Karawang sebagai wilayah percontohan melalui enam tahapan strategis, mulai dari identifikasi masalah, pembentukan jejaring inti, pemilihan isu strategis, perumusan strategi, pelaksanaan kegiatan inti, hingga evaluasi awal. Intervensi yang dilakukan mencakup deklarasi komitmen desa ramah pelayanan publik, sosialisasi prinsip-prinsip layanan, penyelenggaraan layanan bersama, dan rembuk warga, dengan melibatkan pemerintah daerah, aparatur desa, masyarakat, serta media massa. Hasil awal menunjukkan adanya peningkatan kesadaran dan komitmen aparatur desa terhadap prinsip pelayanan publik yang inklusif, yang teridentifikasi dari partisipasi aktif dalam sesi sosialisasi dan kesediaan kepala desa menandatangani deklarasi bersama sebagai bentuk komitmen awal. Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa kolaborasi lintas lembaga menjadi faktor pendukung utama pelaksanaan program, sedangkan koordinasi antaraktor dan belum tersedianya instrumen evaluasi yang terstandar masih menjadi tantangan. Oleh karena itu, tindak lanjut diarahkan pada penguatan kapasitas desa, penyusunan instrumen penilaian Desa Ramah Pelayanan Publik, dan advokasi kebijakan agar inisiatif ini memperoleh payung hukum di tingkat provinsi.

Kata kunci: pelayanan publik, advokasi, kolaborasi

Abstract

Inclusive public services at the village level are an essential prerequisite for realizing social justice. The Public Service Friendly Village Program is a form of collaborative advocacy between the STIA LAN Bandung Polytechnic, the West Java Representative of the Indonesian Ombudsman, and the West Java Provincial Community and Village Empowerment Agency, with a focus on increasing the capacity of village officials in providing services free from discrimination and maladministration. Using the Sharma model of policy advocacy approach, this program was implemented in Karawang Regency as a pilot area through six strategic stages, starting from problem identification, core network formation, strategic issue selection, strategy formulation, core activity implementation, and initial evaluation. Interventions carried out included a declaration of commitment to a public service friendly village, socialization of service principles, joint service implementation, and community discussions, involving local government, village officials, the community, and the mass media. Initial results indicate increased awareness and commitment among village officials toward inclusive public service principles, as reflected in active participation during socialization sessions, engagement in community discussions, and willingness to sign the joint declaration as an initial form of commitment. Field findings also reveal that cross-institutional collaboration served as the main enabling factor, while inter-actor coordination and the absence of

standardized evaluation instruments remained the primary challenges. Accordingly, follow-up efforts will focus on strengthening village capacity, developing an assessment instrument for Public Service-Friendly Villages, and advocating for a provincial regulatory framework to support wider replication.

Keywords: public service, advocacy, collaboration

Pesan Utama:

- Kolaborasi lintas aktor dapat memperkuat komitmen desa terhadap pelayanan publik inklusif dan bebas maladministrasi. Deklarasi Desa Ramah Pelayanan Publik menjadi fondasi awal pelebagaan nilai pelayanan inklusif di tingkat desa. Peningkatan kapasitas aparatur desa menjadi kunci keberlanjutan transformasi pelayanan publik yang berpihak pada kelompok rentan.



Copyright (c) 2026 Authors.

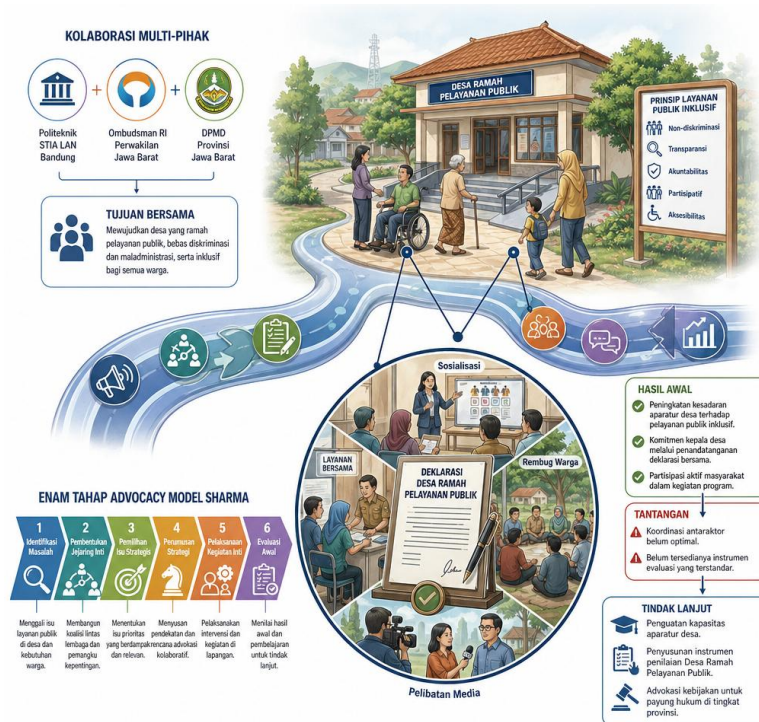
Received: 03 February 2026
Accepted: 27 April 2026

DOI: <https://doi.org/10.56303/jppmi.v5i1.1266>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

GRAPHICAL ABSTRACT



PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang inklusif merupakan agenda krusial dalam tata kelola pemerintahan saat ini, khususnya pada level pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, yakni desa. Dalam konteks desentralisasi, desa memiliki peran penting dalam menjamin hak-hak dasar warga negara, termasuk akses terhadap layanan publik yang setara bagi seluruh kelompok masyarakat, tanpa terkecuali. Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, perempuan, lansia, dan

kelompok minoritas lainnya masih menghadapi berbagai bentuk eksklusi dalam proses perumusan dan implementasi kebijakan layanan publik di tingkat lokal (Alam et al., 2025; Liu et al., 2020). Hal ini menandakan masih lemahnya praktik inklusi dalam sistem pelayanan publik desa, yang pada akhirnya menciptakan kesenjangan sosial dan memperlebar jurang ketimpangan akses layanan.

Dalam prinsip keadilan sosial, inklusi sosial dalam pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari upaya mewujudkan masyarakat yang adil dan berdaya. Meskipun berbagai upaya partisipatif telah dilakukan untuk melibatkan masyarakat, tidak jarang pendekatan yang diklaim inklusif justru menghasilkan efek eksklusi yang tidak diinginkan, terutama ketika suara kelompok minoritas terpinggirkan oleh dominasi mayoritas (Glimmerveen et al., 2022). Hal ini semakin diperparah oleh keterbatasan akses terhadap teknologi dan informasi di kalangan kelompok rentan, yang pada akhirnya membatasi partisipasi mereka dalam proses-proses pengambilan keputusan publik (Mutiarin & Lawelai, 2023). Maka dari itu, pelayanan publik yang benar-benar inklusif menuntut adanya transformasi tata kelola yang menjamin keterlibatan seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat pedesaan. Hal ini karena desa memegang peran sentral sebagai ujung tombak pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan kehidupan warga.

Permasalahan utama yang dihadapi dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa adalah rendahnya kapasitas penyelenggara layanan dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang inklusif. Hal ini terlihat dari masih minimnya fasilitas dan prosedur layanan yang mempertimbangkan kebutuhan kelompok rentan, serta lemahnya sistem pengaduan dan kontrol sosial yang responsif terhadap kasus-kasus maladministrasi di lapangan. Ketidaksiapan institusional ini diperparah oleh kultur birokrasi yang sering kali belum berpihak pada prinsip inklusivitas dan akuntabilitas. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan di tingkat lokal dapat melemahkan efektivitas dan legitimasi layanan publik, serta memicu ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah desa (Acharya & Zafarullah, 2020).

Solusi umum yang kerap ditawarkan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah penguatan partisipasi masyarakat dan penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini meliputi peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam penyusunan kebijakan serta pelaksanaan pelayanan publik. Namun demikian, pendekatan ini dapat lebih efektif apabila disertai dengan dorongan serta keterlibatan berbagai pemangku kepentingan. Pendekatan kolaboratif menjadi kunci untuk mendorong transformasi pelayanan publik yang lebih inklusif.

Dalam beberapa literatur terkini, program atau intervensi berbasis advokasi dan kolaborasi lintas sektor terbukti efektif dalam mendorong reformasi tata kelola layanan publik di tingkat lokal. Penting untuk menekankan strategi kebijakan yang didasarkan pada pengalaman hidup kelompok rentan, khususnya lansia yang tinggal sendiri (Melchiorre et al., 2022). Mereka menekankan bahwa pelayanan publik harus dirancang dengan perspektif keberpihakan dan responsif terhadap kebutuhan nyata. Dalam konteks disabilitas, penting untuk menunjukkan desain sistem dan infrastruktur layanan publik yang inklusif secara fisik dan digital, sebagai bagian dari upaya membangun kota atau wilayah yang ramah bagi semua kelompok (Liu et al., 2020). Demikian pula, terdapat tantangan perempuan dalam mendapatkan akses terhadap layanan akibat norma-norma sosial yang mengekang ruang gerak mereka (Alam et al., 2025).

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, solusi yang ditawarkan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah pengembangan dan pelaksanaan *Program Desa Ramah Pelayanan Publik*. Program ini dirancang sebagai bentuk advokasi kolaboratif antara Politeknik STIA LAN Bandung, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Provinsi Jawa Barat. Fokus dari program ini adalah pada peningkatan kapasitas dan kesadaran penyelenggara layanan terhadap pentingnya prinsip inklusi dan pencegahan maladministrasi. Sasaran kegiatan meliputi para pimpinan daerah, aparatur desa, tokoh masyarakat, serta kelompok rentan sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik. Dengan model sosialisasi

serta dialog partisipatif, program ini diharapkan dapat menciptakan perubahan sikap, perilaku, dan komitmen para penyelenggara layanan publik desa dalam menerapkan prinsip inklusivitas.

Kegiatan pengabdian ini difokuskan di Kabupaten Karawang sebagai wilayah percontohan, dengan mengundang perwakilan dari desa yang ada di Kabupaten Karawang serta desa dari berbagai kabupaten/kota lain di Provinsi Jawa Barat. Pemilihan Kabupaten Karawang didasarkan pada pertimbangan potensi pengembangan dan ketersediaan sumber daya yang agenda ini. Dalam implementasinya, kegiatan ini bertujuan untuk menjadi katalisator perubahan di tingkat akar rumput melalui pendekatan yang bersifat partisipatif.

Sejumlah literatur yang relevan mendukung pendekatan yang diterapkan dalam program ini. Studi menegaskan pentingnya memperhatikan eksklusi yang muncul dalam proses inklusi yang bersifat simbolik semata (Glimmerveen et al., 2022). Oleh karena itu, pendekatan advokasi yang dikembangkan dalam program ini berupaya menghindari jebakan tersebut dengan mendorong penyediaan pelayanan publik yang prima dari tingkat desa. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa partisipasi yang bermakna dapat memperkuat legitimasi sosial dan memperluas jangkauan dampak dari program pelayanan publik (Acharya & Zafarullah, 2020). Temuan-temuan ini memperkuat dasar konseptual dari program yang diimplementasikan, sekaligus menjadi rujukan akademik dalam merancang desain kegiatan.

Meskipun prinsip good governance dan partisipasi masyarakat telah lama menjadi rujukan dalam penguatan pelayanan publik, pendekatan tersebut dalam praktik sering berhenti pada tataran normatif dan belum secara spesifik menasar kapasitas aparatur desa, pengawasan maladministrasi, serta pelembagaan komitmen lintas aktor dalam satu kerangka intervensi yang utuh. Di sinilah letak perbedaan program Desa Ramah Pelayanan Publik. Program ini tidak hanya menekankan partisipasi, tetapi menggabungkan advokasi kebijakan, penguatan kapasitas aparatur, keterlibatan lembaga pengawas, serta forum dialog warga dalam satu desain kolaboratif. Dengan demikian, pendekatan ini menawarkan nilai tambah karena berupaya menjembatani dimensi normatif pelayanan inklusif dengan dukungan kelembagaan dan komitmen operasional di tingkat desa.

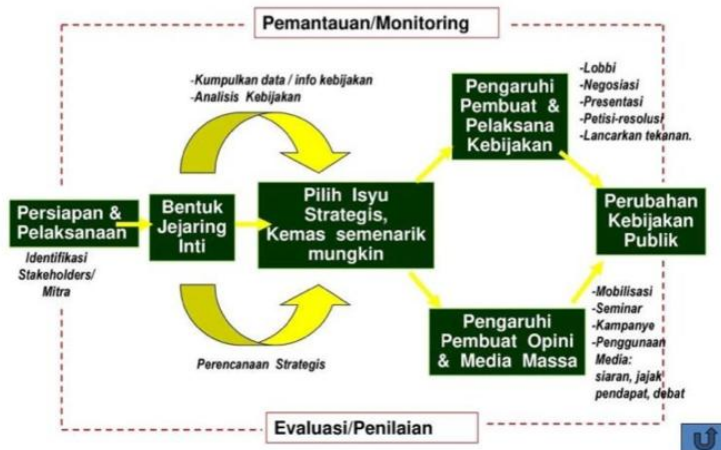
Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan program Desa Ramah Pelayanan Publik yang merupakan hasil kolaborasi lintas sektor dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif. Secara khusus, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendorong terjadinya perubahan langsung (*immediate outcome*) berupa peningkatan kesadaran, sikap, dan komitmen terhadap penyelenggaraan layanan publik yang bebas dari maladministrasi dan berperspektif inklusif. Immediate outcome ini dipahami sebagai perubahan awal yang dapat diamati segera setelah intervensi, khususnya pada tiga aspek: (1) meningkatnya pemahaman aparatur desa mengenai prinsip pelayanan publik yang inklusif dan bebas maladministrasi; (2) munculnya komitmen awal para pemangku kepentingan yang ditunjukkan melalui deklarasi bersama dan keterlibatan aktif dalam forum; serta (3) meningkatnya ruang partisipasi masyarakat, terutama kelompok rentan, dalam menyampaikan masukan terhadap pelayanan publik desa.

METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan advokasi kebijakan, yang didefinisikan sebagai suatu strategi terencana dan aksi kolektif yang bertujuan untuk mendorong perubahan kebijakan, perilaku institusional, dan praktik pelayanan publik agar lebih inklusif, adil, dan partisipatif (J. Chapman & A. Wameyo, 2001). Dalam konteks pelayanan publik desa, advokasi dilakukan tidak hanya untuk menyuarakan kepentingan kelompok rentan, tetapi juga untuk memperkuat kapasitas penyelenggara layanan dalam menghadirkan pelayanan yang bebas dari diskriminasi dan maladministrasi. Advokasi kebijakan dalam kegiatan ini diarahkan pada peningkatan kesadaran dan komitmen aktor-aktor desa terhadap nilai-nilai pelayanan publik yang inklusif.

1. Langkah Advokasi

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan berdasarkan pendekatan advokasi kebijakan yang dikembangkan oleh Sharma, yang menekankan bahwa advokasi adalah proses strategis dan sistematis untuk memengaruhi perubahan kebijakan publik melalui kombinasi antara mobilisasi masyarakat, pemanfaatan media, serta pendekatan terhadap pembuat kebijakan (Sharma, 2004). Langkah-langkah yang digunakan dalam kegiatan ini mengacu pada model Sharma, yang terdiri atas enam tahapan, yakni:



Gambar 1. Langkah Advokasi Kebijakan

(Sumber: Sharma, 2004)

Langkah advokasi kebijakan menurut Sharma dilakukan melalui serangkaian langkah strategis yang saling berkesinambungan (Sharma, 2004). Proses dimulai dari persiapan dan pelaksanaan dengan mengidentifikasi pemangku kepentingan, mengumpulkan data serta menganalisis kebijakan terkait. Selanjutnya dibentuk jejaring inti yang melibatkan aktor kunci dan perwakilan kelompok rentan untuk menyusun strategi bersama. Isu strategis kemudian dipilih dan dikemas semenarik mungkin agar mudah dipahami dan didukung masyarakat.

Tahap berikutnya adalah mempengaruhi pembuat dan pelaksana kebijakan melalui lobi, negosiasi, presentasi, maupun rekomendasi formal, serta memanfaatkan pembuat opini dan media massa untuk memperkuat pesan advokasi. Upaya ini diharapkan menghasilkan perubahan kebijakan publik di tingkat desa yang lebih ramah dan inklusif. Seluruh proses dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan efektivitas advokasi dan perbaikan strategi di masa mendatang.

2. Sasaran Kegiatan

Kegiatan ini menyasar tiga kelompok utama:

- Sasaran langsung, yaitu aparat desa dan penyelenggara layanan publik yang berperan dalam pengambilan keputusan di tingkat desa, mencakup kepala desa atau yang mewakili. Selain itu, sasaran langsung adalah pemerintah daerah dalam hal ini adalah Bupati dan juga perangkat daerah terkait.
- Sasaran antara, yaitu lembaga pengawasan dan pembina seperti Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat serta DPMD Provinsi Jawa Barat yang berperan sebagai mitra strategis dalam penguatan tata kelola pelayanan publik.
- Sasaran tidak langsung, yakni kelompok rentan di desa, termasuk penyandang disabilitas, perempuan kepala keluarga, lansia, dan kelompok miskin, yang menjadi penerima manfaat langsung dari transformasi pelayanan publik yang lebih inklusif.

3. Tim Pelaksana

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan oleh tim dari Politeknik STIA LAN Bandung yang terdiri atas dosen

dan mahasiswa dari Program Studi Administrasi Pembangunan Negara. Tim pelaksana memiliki pengalaman dalam pengembangan kapasitas pemerintah daerah, advokasi kebijakan publik, serta pemberdayaan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, tim berkolaborasi erat dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Provinsi Jawa Barat sebagai mitra. Selain itu, terdapat keterlibatan yang juga sangat besar dari Pemerintah Kabupaten Karawang, melalui DPMD Kabupaten Karawang dalam koordinasi pelaksanaan kegiatan.

4. Jadwal Kegiatan

Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada periode Agustus–September 2024 yang mencakup tiga fase utama, yaitu tahap persiapan dan konsolidasi dengan mitra, tahap pembentukan jejaring dan finalisasi substansi kegiatan, serta tahap pelaksanaan kegiatan inti yang meliputi deklarasi, sosialisasi, pelayanan bersama, dan rembug warga. Penyusunan tahapan tersebut menunjukkan bahwa advokasi tidak dilakukan secara insidental, melainkan melalui proses bertahap yang melibatkan koordinasi kelembagaan, penyiapan substansi, dan mobilisasi aktor-aktor kunci di tingkat provinsi, kabupaten, dan desa.

5. Instrumen dan Teknik Evaluasi

Evaluasi kegiatan dalam pengabdian ini dilakukan secara kualitatif-deskriptif dengan menilai capaian immediate outcome selama pelaksanaan program. Instrumen yang digunakan meliputi: (1) observasi partisipatif selama kegiatan sosialisasi, deklarasi, pelayanan bersama, dan rembug warga; (2) catatan proses hasil koordinasi dan pelaksanaan kegiatan; serta (3) dokumentasi kegiatan, termasuk naskah deklarasi, notulensi, dan publikasi media. Fokus evaluasi diarahkan pada perubahan awal yang tampak, seperti meningkatnya perhatian aparatur desa terhadap isu pelayanan inklusif, keterlibatan aktif peserta dalam forum diskusi, serta munculnya komitmen bersama antaraktor.

Dalam konteks ini, evaluasi belum dilakukan melalui desain kuantitatif pre-test dan post-test, melainkan melalui pembacaan analitis atas dinamika partisipasi, respons peserta, dan bentuk komitmen yang dihasilkan selama proses advokasi. Pendekatan ini dipilih karena kegiatan masih berada pada tahap awal pembentukan komitmen dan pelembagaan agenda, sehingga ukuran keberhasilan lebih tepat dibaca sebagai perubahan awal pada aspek kesadaran, komitmen, dan dukungan antaraktor daripada perubahan institusional yang bersifat final.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan advokasi Desa Ramah Pelayanan Publik ini akan dijabarkan berdasarkan tahapan-tahapan advokasi sebagai berikut:

1. Persiapan dan Pelaksanaan Awal

Inisiasi kegiatan diawali dengan pembahasan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa, yang dilaksanakan melalui kerja sama antara Politeknik STIA LAN Bandung dan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat. Kerja sama ini dilandasi semangat kolaborasi serta kesesuaian program dan kegiatan yang saling beririsan. Berdasarkan hal tersebut, tim pelaksana melakukan diskusi awal dan telaah dokumen sebagai dasar perumusan rencana tindak lanjut. Selanjutnya, Politeknik STIA LAN Bandung juga menjalin kerja sama dengan DPMD Provinsi Jawa Barat melalui program pembentukan desa binaan. Seluruh pihak memiliki tujuan yang selaras, sehingga disepakati untuk menindaklanjuti rencana pembentukan Desa Ramah Pelayanan Publik.

2. Membentuk Jejaring Inti

Advokasi yang efektif memerlukan adanya koalisi atau jaringan inti yang solid. Dalam kegiatan ini, jejaring inti dibentuk dari unsur Politeknik STIA LAN Bandung, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Jawa Barat, serta DPMD Kabupaten Karawang. Jejaring ini berfungsi sebagai motor penggerak advokasi, sekaligus sebagai fasilitator dalam proses komunikasi dengan pemerintah

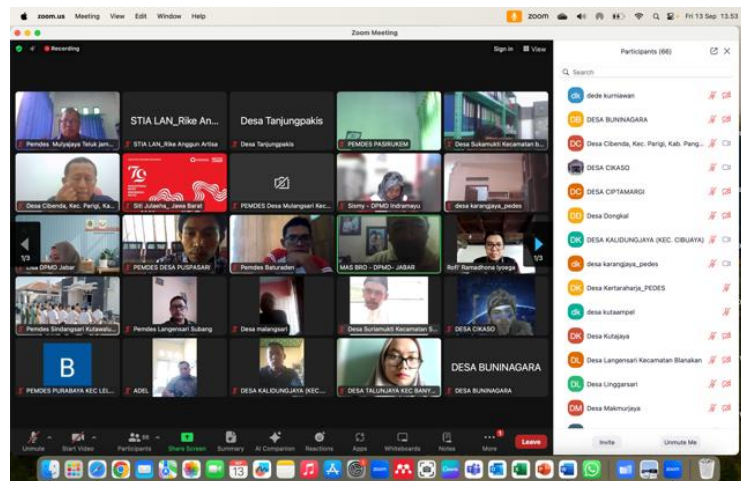
daerah dan desa.



Gambar 2. Koordinasi Jejaring Inti

Pembentukan jejaring inti dilakukan melalui serangkaian koordinasi bertahap antara Politeknik STIA LAN Bandung, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, DPMD Provinsi Jawa Barat, DPMD Kabupaten Karawang, dan pemerintah daerah setempat. Proses koordinasi tersebut tidak hanya berfungsi untuk menyepakati lokus kegiatan, tetapi juga untuk memetakan persoalan pelayanan publik desa, menyelaraskan peran antaraktor, serta menyiapkan substansi kegiatan yang relevan dengan kebutuhan lapangan. Dengan demikian, koordinasi dalam tahap ini bukan sekadar agenda administratif, melainkan bagian dari proses pembentukan koalisi advokasi yang menjadi fondasi legitimasi dan efektivitas program.

Selain koordinasi dengan jejaring inti, dilakukan pula koordinasi teknis melalui zoom meeting dengan seluruh desa yang akan terlibat pada kegiatan puncak. Pada periode 9–13 September 2024 dilaksanakan rapat teknis bersama pemerintah daerah dan pemerintah desa terkait untuk membahas rencana kegiatan secara detail, serta memastikan seluruh pihak memahami konsep dan alur pelaksanaan acara.



Gambar 3. Koordinasi Teknis

3. Memilih Isu Strategis dan Mengemasnya secara Menarik

Berdasarkan hasil koordinasi, isu utama yang diangkat dalam kegiatan ini adalah masih adanya kelompok marginal dalam pelayanan publik yang memerlukan perhatian khusus, seperti masyarakat miskin, penyandang disabilitas, perempuan, dan lansia. Sebagai garda terdepan penyelenggara layanan publik, desa perlu

mengembangkan diri menjadi Desa Ramah Pelayanan Publik yang mampu memenuhi kebutuhan semua warganya secara adil dan inklusif.

Untuk menjawab isu tersebut, disepakati bahwa kegiatan akan dikemas secara menarik dan partisipatif. Adapun rangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan mencakup:

- a) Deklarasi Desa Ramah Pelayanan Publik sebagai bentuk komitmen bersama para pemangku kepentingan untuk menciptakan desa yang mendukung praktik anti maladministrasi.
- b) Sosialisasi kepada Penyelenggara Layanan meliputi tingkat kecamatan dan desa, dengan tujuan meningkatkan pemahaman tentang prinsip-prinsip layanan publik yang baik.
- c) Penyelenggaraan Layanan Bersama Pemerintah Daerah sebagai wujud kolaborasi untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan publik.
- d) Rembug Warga yang menjadi forum partisipatif untuk melibatkan masyarakat dalam memberikan masukan, kritik, dan evaluasi terhadap layanan publik yang diterima.

4. Merencanakan Strategi Advokasi

Strategi advokasi dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang disesuaikan dengan hasil diskusi, kapasitas, dan kondisi lapangan. Tahap awal dilakukan melalui sosialisasi dan internalisasi nilai-nilai Desa Ramah Pelayanan Publik, yang diwujudkan dalam kegiatan pembacaan dan penandatanganan naskah deklarasi. Tahap berikutnya adalah advokasi kepada pemerintah provinsi agar inisiatif ini dapat diintegrasikan ke dalam kebijakan di tingkat provinsi. Secara paralel, dilakukan pula penguatan kapasitas bagi penyelenggara pelayanan di desa, khususnya terkait prinsip, standar, dan praktik terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2024, pelaksanaan program akan difokuskan pada tahap awal advokasi kebijakan sebagai fondasi bagi pengembangan dan implementasi pada tahap berikutnya.

5. Mempengaruhi Pembuat Kebijakan dan Pelaksana Kebijakan serta Media/Opini Publik

Tahapan ini merupakan inti dari proses advokasi kebijakan, yang melibatkan seluruh pihak terkait, yaitu Politeknik STIA LAN Bandung, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Provinsi Jawa Barat, DPMD Kabupaten Karawang, serta seluruh pemerintah desa yang diundang. Kegiatan ini juga dihadiri oleh Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat dan perwakilan Ombudsman RI Pusat. Pada kesempatan tersebut, seluruh kepala desa menyampaikan deklarasi sebagai bentuk komitmen untuk mewujudkan Desa Ramah Pelayanan Publik.

Deklarasi Desa Ramah Pelayanan Publik Provinsi Jawa Barat merupakan komitmen bersama pemerintah desa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif. Komitmen ini diwujudkan melalui lima poin utama, yaitu: menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat; menerapkan standar pelayanan yang mempertimbangkan kebutuhan warga, kemampuan penyelenggara, dan kondisi lingkungan; mencegah praktik maladministrasi dengan menjunjung prinsip tata kelola yang baik; menjamin hak masyarakat untuk berpartisipasi dan mengawasi pelayanan publik; serta menjalin kemitraan dengan berbagai pihak guna memperkuat kapasitas dan inovasi layanan. Deklarasi ini menjadi langkah awal bagi pemerintah desa untuk menciptakan desa yang ramah terhadap pelayanan publik.

Jika dikaitkan dengan literatur, deklarasi ini dapat dipahami sebagai bentuk komitmen normatif awal untuk mendorong perubahan tata kelola pelayanan publik desa. Namun demikian, sebagaimana diperingatkan oleh Glimmerveen et al. (2022), agenda inklusi dapat menjadi simbolik apabila tidak diikuti oleh perubahan praktik, prosedur, dan relasi pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, makna utama deklarasi dalam kegiatan ini bukan terletak pada seremoni penandatanganan semata, tetapi pada fungsinya sebagai pijakan awal untuk mendorong internalisasi nilai pelayanan inklusif, pembukaan ruang partisipasi warga, dan penguatan komitmen antar aktor agar dapat diterjemahkan ke dalam tindakan yang lebih nyata pada tahap lanjutan.

**DEKLARASI
DESA RAMAH PELAYANAN PUBLIK
PROVINSI JAWA BARAT**

Dalam rangka mewujudkan **Desa Ramah Pelayanan Publik**, kami menyatakan berkomitmen untuk:

- 1) **Menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas** untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program-program pembangunan yang berkelanjutan, inklusif dan berorientasi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat.
- 2) **Menerapkan standar pelayanan publik** dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 3) **Mencegah maladministrasi** dengan memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- 4) **Menjamin hak masyarakat untuk berpartisipasi dan mengawasi pelayanan publik** dengan menyediakan dan mengelola penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 5) **Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak**, seperti lembaga pemerintah, organisasi masyarakat, dan sektor swasta, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelatihan dan pengembangan bagi penyelenggara pelayanan public.

Dengan deklarasi ini, kami menyatakan keseriusan dan tekad kami untuk menciptakan desa yang ramah pelayanan publik, di mana setiap warga dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang berkualitas dan penuh perhatian.

Ditetapkan di Karawang, pada tanggal 18 September 2024

Perwakilan Pemerintah Desa di Provinsi Jawa Barat

Gambar 4. Naskah Deklarasi



Gambar 5. Deklarasi Desa Ramah Pelayanan Publik

Selanjutnya, deklarasi tersebut diabadikan melalui penandatanganan poin-poin deklarasi pada banner oleh perwakilan kepala desa dari seluruh kabupaten di Jawa Barat. Penandatanganan ini juga dilakukan sebagai bentuk dukungan dari Anggota Ombudsman RI, Lembaga Administrasi Negara, Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat, serta Bupati Karawang.

Deklarasi tersebut dapat dipahami sebagai instrumen awal untuk membangun komitmen bersama mengenai pelayanan publik desa yang inklusif. Namun demikian, sebagaimana diingatkan oleh Glimmerveen et al. (2022), agenda inklusi berisiko berhenti pada level simbolik apabila tidak diikuti dengan perubahan praktik, prosedur, dan relasi kekuasaan dalam penyelenggaraan layanan. Oleh karena itu, makna penting deklarasi dalam konteks kegiatan ini bukan terletak semata pada seremoni penandatanganan, melainkan pada fungsinya sebagai titik masuk untuk mendorong pelembagaan nilai inklusi, pencegahan maladministrasi, dan perluasan partisipasi warga dalam tata kelola pelayanan publik desa.



Gambar 6. Penandatanganan Deklarasi

Kegiatan selanjutnya adalah sosialisasi pelayanan publik kepada para kepala desa, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran mereka mengenai prinsip-prinsip dasar, standar, serta nilai-nilai pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan bebas dari maladministrasi. Dalam kegiatan ini, para kepala desa diberikan penjelasan mengenai kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai garda terdepan penyelenggara layanan, termasuk strategi untuk meningkatkan akses, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Sosialisasi ini diharapkan mampu mendorong kepala desa untuk mengimplementasikan praktik pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan seluruh warga, khususnya kelompok rentan.

Kegiatan selanjutnya adalah penyelenggaraan pelayanan bersama dan rembug warga yang dipimpin oleh Bupati Karawang, sebagai wujud kolaborasi antara pemerintah daerah, pemerintah desa, dan masyarakat. Pelayanan bersama ini menghadirkan berbagai layanan publik lintas sektor untuk memudahkan akses warga, sementara rembug warga menjadi forum dialog partisipatif guna menampung aspirasi, masukan, dan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam forum ini, ruang dialog menjadi penting karena membuka peluang bagi suara Masyarakat untuk menyampaikan secara langsung kepada penyelenggara layanan.



Gambar 7. Kunjungan ke Stan Pelayanan

Upaya advokasi ini juga melibatkan peran media sebagai sarana publikasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat luas. Berbagai media daring dan kanal media sosial memberitakan kegiatan ini, antara lain melalui Detik News, Warta Kota, iNews Karawang, Tribun Jabar, serta unggahan video di akun Instagram resmi. Publikasi ini tidak hanya mendokumentasikan kegiatan, tetapi juga memperkuat pesan advokasi Desa Ramah

Pelayanan Publik agar gaungnya menjangkau khalayak yang lebih luas dan mendorong partisipasi masyarakat.

Tabel 2. Daftar Media Publikasi

Media	Link
Detik.com	https://news.detik.com/berita/d-7546579/18-desa-di-jabar-dicanangkan-jadi-desa-ramah-pelayanan-publik
Wartakota	https://wartakota.tribunnews.com/2024/09/18/jadi-pelopor-di-jawa-barat-aep-syaepuloh-komitmen-wujudkan-desa-ramah-pelayanan-publik-di-karawang
Tribun News	https://karawang.inews.id/read/494601/18-kota-di-jawa-barat-deklarasikan-desa-ramah-pelayanan-publik
iNews Karawang	https://jabar.tribunnews.com/2024/09/18/kolaborasi-politeknik-stia-lan-bandung-ombudsman-ri-perwakilan-jawa-barat
Tribun Jabar	https://www.instagram.com/reel/DADW7y-JRfj/?igsh=Nm53Y3l3N2dsa2E3
Media Sosial	

6. Perubahan Kebijakan Publik dan Evaluasi

Tahapan akhir dari kegiatan ini adalah terwujudnya harapan akan adanya perubahan nyata, yang ditandai dengan integrasi prinsip-prinsip pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Perubahan tersebut memerlukan waktu dan harus selaras dengan agenda tahapan advokasi selanjutnya, khususnya untuk meningkatkan kapasitas perangkat desa. Salah satu tahapan krusial yang akan dilakukan adalah advokasi kepada pemerintah provinsi agar inisiatif Desa Ramah Pelayanan Publik dapat diintegrasikan ke dalam kebijakan di tingkat provinsi. Pada tahap awal ini, perubahan yang signifikan memang belum terlihat, namun pondasi awal telah dibangun untuk mendukung keberlanjutan proses advokasi ke tahap berikutnya.

Faktor pendukung utama dalam kegiatan ini adalah adanya kolaborasi lintas lembaga yang menghadirkan kombinasi legitimasi, kapasitas, dan jaringan kerja yang saling melengkapi. Politeknik STIA LAN Bandung berkontribusi pada sisi akademik dan desain advokasi, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat memperkuat dimensi pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi, sedangkan DPMD Provinsi Jawa Barat dan DPMD Kabupaten Karawang berperan dalam membuka akses kelembagaan hingga tingkat desa. Kolaborasi semacam ini penting karena advokasi pelayanan publik di tingkat desa membutuhkan bukan hanya gagasan normatif, tetapi juga dukungan kelembagaan agar pesan advokasi diterima sebagai agenda bersama.

Di sisi lain, hambatan utama terletak pada koordinasi antaraktor yang kompleks, terutama karena kegiatan melibatkan banyak institusi, jenjang pemerintahan, serta agenda teknis yang berbeda-beda. Kompleksitas ini berpotensi membuat substansi advokasi tenggelam di tengah orientasi seremoni dan kebutuhan logistik acara. Untuk mengurangi kendala tersebut, tim pengabdian menempuh strategi konsolidasi bertahap, pembagian peran yang lebih jelas di antara mitra, serta penguatan komunikasi substantif sebelum pelaksanaan kegiatan inti. Strategi ini belum sepenuhnya menghilangkan hambatan, tetapi cukup membantu menjaga agar kegiatan tidak berhenti pada formalitas, melainkan tetap mengarah pada pembentukan komitmen awal dan penguatan agenda pelayanan publik yang inklusif.

Rencana Tindak Lanjut

Kegiatan ini saat ini masih berada pada tahap awal, sehingga fokus tindak lanjut diarahkan pada upaya memperkuat fondasi yang telah dibangun. Salah satu langkah penting adalah melanjutkan program pengembangan kapasitas bagi pemerintah desa, khususnya terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan ini mencakup pelatihan, pendampingan teknis, dan pemberian materi terkait prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas, inklusif, transparan, dan bebas dari maladministrasi. Diharapkan, peningkatan kapasitas ini akan mendorong aparatur desa untuk mampu mengimplementasikan standar pelayanan publik di lapangan.

Selain penguatan kapasitas, tindak lanjut berikutnya adalah mengembangkan instrumen atau indeks penilaian untuk mengukur sejauh mana desa telah memenuhi kriteria sebagai Desa Ramah Pelayanan Publik.

Indeks ini akan menjadi alat ukur yang obyektif dan terstandar, sehingga dapat digunakan untuk memantau perkembangan desa dari waktu ke waktu. Instrumen ini direncanakan mencakup berbagai indikator, mulai dari aspek aksesibilitas layanan, transparansi informasi, partisipasi masyarakat, hingga pencegahan maladministrasi. Dengan adanya indeks ini, proses evaluasi akan menjadi lebih terukur dan dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan.

Tahapan penting lainnya adalah melanjutkan advokasi ke tingkat pemerintah provinsi agar inisiatif Desa Ramah Pelayanan Publik dapat dipayungi oleh regulasi resmi di Provinsi Jawa Barat. Payung hukum ini akan memberikan legitimasi dan keberlanjutan bagi program, sekaligus memastikan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik yang ramah dan inklusif dapat diintegrasikan ke dalam kebijakan pembangunan daerah. Advokasi ini diharapkan dapat mengamankan dukungan politis, administratif, dan anggaran yang memadai untuk keberlanjutan program di seluruh desa di Jawa Barat.

Untuk mencegah agar deklarasi tidak berhenti sebagai simbol komitmen semata, diperlukan mekanisme pengawalan pasca-kegiatan. Dalam hal ini, DPMD Provinsi Jawa Barat dapat berperan mendorong integrasi indikator pelayanan publik inklusif ke dalam pembinaan pemerintahan desa, sedangkan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat dapat memperkuat fungsi pengawasan, edukasi maladministrasi, dan kanal pengaduan publik. Selain itu, pendampingan periodik kepada desa percontohan perlu dilakukan agar komitmen deklaratif dapat diterjemahkan ke dalam perbaikan standar pelayanan, ruang partisipasi warga, dan tata kelola pengaduan yang lebih responsif.

KESIMPULAN

Kegiatan advokasi Desa Ramah Pelayanan Publik menunjukkan bahwa kolaborasi lintas lembaga dapat menjadi strategi awal yang efektif untuk mendorong transformasi pelayanan publik desa yang lebih inklusif. Berdasarkan pelaksanaan kegiatan, immediate outcome yang ditargetkan dalam pengabdian ini mulai terlihat melalui meningkatnya perhatian aparatur desa terhadap prinsip pelayanan publik inklusif, munculnya komitmen awal antar aktor melalui deklarasi bersama, serta terbukanya ruang dialog partisipatif antara penyelenggara layanan dan masyarakat dalam forum rembug warga. Dengan demikian, tujuan pengabdian untuk mendorong perubahan awal pada aspek kesadaran, sikap, dan komitmen dapat dikatakan mulai tercapai, meskipun belum sampai pada tahap perubahan institusional yang lebih permanen.

Namun demikian, artikel ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan awal tersebut masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal koordinasi lintas aktor dan belum tersedianya instrumen evaluasi yang terstandar untuk mengukur capaian desa ramah pelayanan publik. Oleh sebab itu, keberlanjutan program memerlukan tindak lanjut yang lebih sistematis, terutama melalui penguatan kapasitas aparatur desa, penyusunan indikator evaluasi, pendampingan pasca-deklarasi, dan advokasi kebijakan di tingkat provinsi. Langkah-langkah tersebut penting agar komitmen yang telah dibangun tidak berhenti sebagai simbol, melainkan berkembang menjadi praktik pelayanan publik desa yang lebih inklusif.

PENDANAAN

Pengabdian kepada masyarakat ini didanai oleh anggaran institusi para pihak yang terkait sesuai dengan kemampuan dan kesepakatan para pihak.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Pimpinan Politeknik STIA LAN Bandung yang telah memberikan dukungan penuh, arahan, dan fasilitasi sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik.

2. Penghargaan yang setinggi-tingginya juga kami berikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat atas peran aktifnya dalam penguatan substansi advokasi dan komitmennya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi.
3. Kami juga menyampaikan apresiasi kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Provinsi Jawa Barat yang telah menjadi mitra strategis dalam membangun jejaring dan mendorong keterlibatan pemerintah desa secara luas.
4. Terima kasih kepada Pemerintah Daerah Karawang yang telah memberikan dukungan, fasilitas, dan koordinasi yang memudahkan pelaksanaan kegiatan di daerah.
5. Ucapan terima kasih khusus kami tujukan kepada seluruh kepala desa di Kabupaten Karawang dan perwakilan desa dari berbagai kabupaten/kota di Jawa Barat, yang dengan penuh antusiasme dan komitmen telah berpartisipasi aktif dalam tahapan awal pembentukan Desa Ramah Pelayanan Publik.

KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, K. K., & Zafarullah, H. (2020). Institutionalising federalism in Nepal: operationalising obstacles, procrastinated progress. *Public Administration and Policy*, 23(2), 125–139. <https://doi.org/10.1108/PAP-03-2020-0013>
- Alam, T., Rashid, M., Saalheen, S., Bano, H., & Kumar, A. (2025). Efficiency and Challenges of Women Leadership in Panchayati Raj Institutions: A Study of Kashmir Valley. *Sexuality, Gender & Policy*, 8(2). <https://doi.org/10.1002/sgp2.70007>
- Glimmerveen, L., Ybema, S., & Nies, H. (2022). Who Participates in Public Participation? The Exclusionary Effects of Inclusionary Efforts. *Administration & Society*, 54(4), 543–574. <https://doi.org/10.1177/00953997211034137>
- J. Chapman, & A. Wameyo. (2001). *Monitoring and Evaluating Advocacy: A Scoping Study*. ActionAid.
- Liu, Z., de Jong, M., Li, F., Brand, N., Hertogh, M., & Dong, L. (2020). Towards Developing a New Model for Inclusive Cities in China—The Case of Xiong'an New Area. *Sustainability*, 12(15), 6195. <https://doi.org/10.3390/su12156195>
- Melchiorre, M. G., D'Amen, B., Quattrini, S., Lamura, G., & Socci, M. (2022). Caring for Frail Older People Living Alone in Italy: Future Housing Solutions and Responsibilities of Family and Public Services, a Qualitative Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(12), 7413. <https://doi.org/10.3390/ijerph19127413>
- Mutiarin, D., & Lawelai, H. (2023). Optimizing the Role of ICT and Citizen Participation: Analysis of Smart City Governance Implementation in Jakarta, Indonesia and Kuala Lumpur, Malaysia. *E3S Web of Conferences*, 440, 03027. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344003027>
- Sharma, Ritu. (2004). *Pengantar Advokasi: Panduan Latihan*. Yayasan Obor Indonesia.