



**Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Pendidikan Masyarakat dalam Praktek Tata Kelola Desa: Pengabdian Masyarakat di Desa Sindangheula**

**Oktavianus Abrianta Sembiring<sup>1</sup>, H.R. Jazuli<sup>2</sup>, Ahmad Lanang Citrawan<sup>3</sup> Annisa Indah Nuari<sup>4</sup>**

<sup>1234</sup> Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Banten, Indonesia

Tanggal diterima:  
15 April 2026

Tanggal Publikasi:  
15 Mei 2026

Volume: 10

Nomor : 1

Bulan : Mei

DOI

<https://doi.org/10.32696/ajpkm.v%0avi%0i.6463>

**ABSTRAK**

Pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berlandaskan prinsip good governance, khususnya pada tingkat pemerintahan desa sebagai unit pelayanan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dalam prakteknya, penyelenggaraan pelayanan publik desa masih menghadapi berbagai permasalahan, antara lain keterbatasan pemahaman aparatur desa terhadap standar pelayanan publik dan mekanisme keterbukaan informasi publik, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengakses dan mengawasi pelayanan desa. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya terwujud tata kelola pemerintahan desa yang transparan dan akuntabel.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Keterbukaan Informasi Publik, Pendidikan Masyarakat, Tata Kelola Desa.

**ABSTRACT**

*Public service delivery and public information disclosure constitute essential components of governance grounded in the principles of good governance, particularly at the village government level as the foremost service unit that directly interacts with the community. In practice, the implementation of village public services continues to encounter various challenges, including the limited understanding of village officials regarding public service standards and public information disclosure mechanisms, as well as the low level of community participation in accessing and overseeing village services. These conditions have resulted in the suboptimal realization of transparent and accountable village governance.*

*Keywords: Public Service Delivery, Public Information Disclosure, Community Education, Village Governance.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang berorientasi pada prinsip *good governance*. Dalam perspektif teori pelayanan publik, pelayanan tidak lagi dipahami semata sebagai aktivitas administratif pemerintah, melainkan sebagai proses yang menempatkan masyarakat sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh layanan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Dalam kerangka tersebut, keterbukaan informasi publik menjadi prasyarat fundamental dalam menjamin kualitas pelayanan publik, karena informasi merupakan basis utama bagi partisipasi dan pengawasan masyarakat. Keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan konsekuensi yuridis dari pengakuan desa sebagai bagian pemerintahan yang memiliki kewenangan otonom dalam mengatur dan mengurus kepentingan Masyarakat desa.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa ditegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa harus berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif, sebagaimana tercermin dalam Pasal 24 huruf d dan huruf f, yang menempatkan keterbukaan sebagai prinsip dasar tata kelola desa. Selain itu, kewajiban pemerintah desa untuk memberikan informasi kepada masyarakat juga diperkuat melalui Pasal 68 ayat (1) huruf a, yang menyatakan bahwa masyarakat desa berhak memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa.

Meskipun secara aturan telah memberikan panduan hukum yang jelas, pada kenyataannya di tingkat desa sering kali belum mencerminkan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten. Kesenjangan antara norma dan praktek menunjukkan masih lemahnya transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam tata kelola desa. Transparansi pengelolaan dana desa, misalnya, sering kali belum didukung oleh sistem informasi yang memadai dan partisipasi masyarakat yang inklusif. (Sukorina & Uang, 2026) Akibatnya, ruang pengawasan publik menyempit dan potensi maladministrasi sulit terdeteksi secara dini.

Faktor lainnya adalah rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik desa, hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum berjalan optimal di desa. (Ikhbaluddin, 2021) Hal lainnya yang sangat berpengaruh adalah keterbatasan kapasitas pemahaman aparatur desa terhadap prinsip *good governance*. Tanpa pemahaman konseptual yang memadai, aparatur desa cenderung terjebak pada rutinitas administratif yang tidak responsif terhadap kebutuhan warga.

Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik dan keterbukaan informasi tidak hanya bersifat teknis administratif, tetapi juga berkaitan dengan aspek kelembagaan dan budaya birokrasi desa. Oleh karena itu, identifikasi masalah pada dimensi kapasitas dan tata kelola menjadi penting dalam merumuskan strategi penguatan pelayanan publik.

Dalam konteks tersebut, pendekatan pendidikan masyarakat (*community education*) menjadi strategi yang relevan untuk menjembatani kesenjangan antara norma dan praktik. Pendidikan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai mekanisme pemberdayaan yang mampu meningkatkan kesadaran kritis masyarakat terhadap hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.

Pendekatan pendidikan masyarakat dalam kegiatan ini diposisikan sebagai kerangka utama dalam penguatan tata kelola desa, dengan menempatkan aparatur desa dan masyarakat

sebagai subjek pembelajaran yang secara bersama-sama membangun kapasitas, pemahaman, dan kesadaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik. Dengan demikian, pendekatan ini berfungsi sebagai jembatan transformasi antara regulasi, kapasitas kelembagaan, dan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, dan inklusif.

Penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas tata kelola desa, khususnya dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas. (Sintia Wahyu Pratiwi et al., 2025) Namun, partisipasi Masyarakat tersebut tidak tumbuh secara spontan tanpa didahului oleh mekanisme yang terstruktur serta pemahaman yang setara mengenai mekanisme kontrol publik. Oleh karena itu, identifikasi masalah secara komprehensif menjadi landasan fundamental dalam merancang pendekatan strategis berbasis pendidikan masyarakat yang efektif dan berkelanjutan.

Kondisi tersebut tercermin pada praktek penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sindangheula, Kabupaten Serang, Provinsi Banten, yang memperlihatkan adanya variasi antara capaian normatif dan realitas empiris dalam pelayanan publik dan keterbukaan informasi. Desa ini merupakan salah satu contoh menarik karena menunjukkan dualitas antara capaian kinerja yang progresif dan tantangan struktural yang masih dihadapi dalam praktek tata kelola pelayanan publik dan keterbukaan informasi.

Desa Sindangheula berhasil mendapatkan penghargaan keterbukaan informasi publik tingkat Provinsi Banten, karena termasuk kategori badan publik informatif dan pengelolaan PPID terbaik, hal ini menunjukkan kemajuan signifikan dalam implementasi keterbukaan informasi publik. Keberhasilan ini tidak terlepas dari upaya inovatif desa dalam mengembangkan berbagai platform digital seperti website, media sosial, serta aplikasi pelayanan berbasis elektronik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Kondisi ini mencerminkan adanya komitmen kelembagaan dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa. Namun, dibalik capaian tersebut, masih terdapat sejumlah tantangan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara aspek formal dan substantif dalam pelayanan publik.

Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara (HAN), kondisi ini mencerminkan belum optimalnya pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan (regeling), pelaksanaan (bestuur), dan pengawasan (toezicht) dalam tata kelola pemerintahan desa. Secara empiris, keberhasilan dalam memperoleh predikat sebagai badan publik informatif belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan publik yang konsisten dan merata pada seluruh lini pelayanan. Dalam praktiknya, masih ditemukan keterbatasan pada aspek kapasitas aparatur dalam mengimplementasikan standar pelayanan secara adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kondisi tersebut berkaitan erat dengan belum terinternalisasinya Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), seperti asas kepastian hukum, asas keterbukaan, asas kecermatan, asas tidak menyalahgunakan wewenang, serta asas pelayanan yang baik. Kegagalan dalam menerapkan asas-asas tersebut secara optimal berimplikasi pada munculnya maladministrasi, seperti ketidakpastian prosedur, lambannya pelayanan, dan kurangnya transparansi dalam tata kelola pemerintahan desa. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi kelembagaan yang bersifat struktural belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan normatif dan kultural dalam praktik birokrasi.

Pada bagian pengelolaan informasi publik yang telah berbasis digital, masih terdapat tantangan berupa kualitas konten, serta aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini dikarenakan, keterbukaan informasi publik merupakan bagian dari kewajiban hukum badan publik yang melekat pada fungsi pelayanan publik (*public service obligation*). Namun, tidak semua warga desa memiliki kemampuan dan akses yang memadai untuk memanfaatkan platform digital yang disediakan, sehingga menimbulkan kesenjangan dalam distribusi informasi (*information asymmetry*) dan manfaat keterbukaan informasi belum dirasakan secara merata. (Fajar, 2023)

Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan keterbukaan informasi juga belum menunjukkan pola yang sistematis dan berkelanjutan. Dalam ruang lingkup HAN, partisipasi masyarakat merupakan bagian dari mekanisme kontrol terhadap tindakan pemerintahan (*maatschappelijke controle*), yang berfungsi untuk memastikan bahwa penggunaan kewenangan oleh aparatur tetap berada dalam koridor hukum. Namun, dalam prakteknya, partisipasi masyarakat masih bersifat reaktif dan belum terlembagakan secara sistematis. Ketersediaan ruang partisipasi secara formal, namun belum diimbangi dengan adanya sistem yang efektif untuk mengintegrasikan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan publik.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik di tingkat desa tidak hanya bersifat teknis administratif, tetapi juga berkaitan dengan aspek kapasitas kelembagaan, budaya birokrasi, serta literasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang bersifat edukatif dan partisipatif untuk menjembatani kesenjangan antara norma dan praktik tersebut. Dalam konteks ini, pendidikan masyarakat (*community education*) menjadi strategi yang relevan, karena tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan hukum, tetapi juga sebagai upaya pemberdayaan masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. (Fitriani, 2023)

Sejalan dengan hal tersebut, Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa memiliki peran strategis dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di bidang Hukum Administrasi Negara. Melalui kegiatan penyuluhan hukum terkait standar pelayanan dan mekanisme keterbukaan informasi publik, kegiatan ini diarahkan untuk memperkuat kapasitas aparatur desa sekaligus meningkatkan literasi hukum masyarakat.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi penguatan tata kelola pemerintahan desa melalui pendekatan pendidikan masyarakat di bidang Hukum Administrasi Negara. Fokus kegiatan ini meliputi peningkatan kapasitas aparatur desa, penguatan literasi hukum masyarakat, serta penguatan pemahaman normatif dan operasional mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai instrumen pengukuran kualitas pelayanan publik di tingkat desa yang transparan, akuntabel, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat berjudul “Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Pendidikan Masyarakat dalam Praktik Tata Kelola Desa: Pengabdian Masyarakat di Desa Sindangheula” menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan ini mengkaji kesesuaian antara norma hukum yang berlaku dengan realitas penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik di tingkat desa.

Melalui pendekatan ini, kegiatan tersebut tidak hanya menganalisis implementasi ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, namun juga mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul dalam prakteknya.

Pendekatan yuridis empiris dalam kegiatan ini menempatkan hukum tidak sekadar sebagai norma tertulis (*law in books*), melainkan juga sebagai praktik sosial yang hidup dan berkembang dalam masyarakat (*law in action*). Oleh karena itu, analisis dilakukan secara terpadu, mencakup aspek regulatif sekaligus realitas empiris yang mencerminkan bagaimana pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dilaksanakan oleh aparatur desa serta diakses oleh masyarakat.

Selain itu, pendekatan yuridis empiris ini diperkaya dengan pendekatan partisipatif melalui metode pendidikan masyarakat (*community education*). Pendekatan partisipatif ini menempatkan aparatur desa dan masyarakat sebagai subjek aktif dalam proses penguatan tata kelola desa. Dengan demikian, kegiatan tidak hanya bertujuan memperoleh data empiris, tetapi juga mendorong perubahan pemahaman, sikap, dan praktik yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.

Kegiatan ini dilaksanakan oleh tim dosen dan mahasiswa Bidang Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, di Desa Sindangheula, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Fokus utama kegiatan tidak hanya pada peningkatan pemahaman normatif, melainkan juga pada penguatan kapasitas aparatur desa dan masyarakat dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* secara efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk itu, pendekatan metodologis yang digunakan mengombinasikan unsur partisipatif, edukatif, dan penguatan kapasitas, dengan melibatkan aparatur desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), lembaga kemasyarakatan, serta perwakilan masyarakat secara aktif.

Pengabdian ini menggunakan kombinasi metode, yaitu:

#### Sosialisasi dan Pendalaman Hukum Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi

Metode ini dilakukan melalui kegiatan penyuluhan hukum yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur desa dan masyarakat mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik, keterbukaan informasi publik, serta Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). Pendekatan ini penting dalam kerangka Hukum Administrasi Negara, karena pemahaman hukum menjadi prasyarat utama dalam mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pendidikan Masyarakat Berbasis Partisipatif

Metode ini menempatkan masyarakat dan aparatur desa sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran melalui berbagai teknik partisipatif, seperti diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*), studi kasus, dan simulasi pelayanan publik. Pendekatan ini selanjutnya didasarkan pada konsep pendidikan masyarakat yang menekankan pentingnya proses pemberdayaan dan peningkatan kesadaran kritis masyarakat dalam memahami serta mengawasi pelayanan publik secara aktif.

Penguatan Mekanisme Partisipasi dan Pengawasan Publik Metode ini bertujuan untuk mendorong terbentuknya mekanisme partisipasi masyarakat yang lebih sistematis dan berkelanjutan dalam pengawasan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik. Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, partisipasi masyarakat merupakan bagian dari

mekanisme kontrol sosial (*maatschappelijke controle*) yang berfungsi untuk memastikan bahwa penggunaan kewenangan oleh aparaturnya pemerintah tetap berada dalam koridor hukum.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Gambaran Umum Desa Sindangheula

Desa Sindangheula merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Pabuaran, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Secara geografis, desa ini memiliki posisi yang cukup strategis karena berada relatif dekat dengan pusat pemerintahan kabupaten maupun provinsi, sehingga memiliki aksesibilitas yang mendukung dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Berdasarkan data profil desa, Desa Sindangheula memiliki luas wilayah sekitar  $\pm 620$  hektare dengan karakteristik wilayah yang didominasi oleh kawasan pertanian dan permukiman masyarakat.

Dari aspek demografis, jumlah penduduk Desa Sindangheula mencapai lebih dari 8.000 jiwa dengan komposisi mata pencaharian yang didominasi oleh sektor pertanian, perkebunan, serta industri rumah tangga. Kondisi sosial masyarakat yang masih menjunjung tinggi nilai gotong royong dan partisipasi kolektif menjadi modal sosial yang penting dalam mendukung pelaksanaan tata kelola pemerintahan desa.



Gambar 1.0 (Lokasi Desa Sindangheula)

Secara kelembagaan, struktur pemerintahan desa terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, perangkat desa yang meliputi kepala urusan dan kepala seksi, serta Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai unsur representatif masyarakat. Selain itu, terdapat pula lembaga kemasyarakatan desa seperti Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), dan Karang Taruna yang berperan dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa. Struktur kelembagaan ini mencerminkan adanya perangkat administratif yang memadai dalam menjalankan fungsi pemerintahan desa, baik dalam aspek pengaturan (*regeling*), pelaksanaan (*bestuur*), maupun pengawasan (*toezicht*).

Selain itu, Desa Sindangheula juga memiliki potensi ekonomi lokal yang cukup kuat, salah satunya sebagai sentra kerajinan sapu lidi yang menjadi sumber penghidupan masyarakat dan memiliki nilai ekonomi yang berkelanjutan. Potensi ini menunjukkan adanya keterkaitan antara tata kelola pemerintahan desa dengan pengembangan ekonomi lokal berbasis masyarakat.

Namun demikian, di balik berbagai capaian tersebut, Desa Sindangheula masih menghadapi sejumlah tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik. Secara empiris, masih terdapat keterbatasan dalam kapasitas aparaturnya desa dalam mengimplementasikan pelayanan publik secara adaptif dan responsif terhadap kebutuhan

masyarakat. Selain itu, meskipun telah memanfaatkan teknologi informasi, pengelolaan informasi publik belum sepenuhnya inklusif, sehingga belum semua lapisan masyarakat dapat mengakses informasi secara optimal.

Lebih lanjut, partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan keterbukaan informasi juga belum terlembagakan secara sistematis. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian normatif dan praktik empiris dalam tata kelola pemerintahan desa. Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, fenomena tersebut mencerminkan bahwa implementasi prinsip-prinsip good governance belum sepenuhnya diinternalisasikan dalam praktik birokrasi desa.

Dengan demikian, Desa Sindangheula menjadi lokus yang relevan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, khususnya dalam upaya penguatan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik berbasis pendidikan masyarakat. Kondisi empiris desa yang menunjukkan adanya kombinasi antara capaian progresif dan tantangan struktural memberikan ruang analisis yang komprehensif dalam merumuskan strategi penguatan tata kelola pemerintahan desa yang lebih adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

#### Pelaksanaan Penguatan Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik di Desa Sindangheula

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Sindangheula merupakan bagian integral dari upaya penguatan tata kelola pemerintahan desa yang berorientasi pada prinsip good governance, khususnya dalam aspek pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik. Kegiatan ini tidak hanya dimaksudkan sebagai transfer pengetahuan normatif, tetapi juga sebagai bentuk intervensi strategis untuk menjembatani kesenjangan antara kerangka regulasi yang telah tersedia dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik merupakan wujud nyata dari fungsi pemerintahan yang menempatkan aparatur desa sebagai pelaksana kewenangan administratif yang harus tunduk pada prinsip legalitas, akuntabilitas, dan transparansi. Namun demikian, berdasarkan hasil identifikasi awal, masih terdapat sejumlah kendala yang dihadapi oleh aparatur desa, antara lain keterbatasan pemahaman terhadap standar pelayanan publik, belum optimalnya pengelolaan informasi publik secara sistematis, serta rendahnya literasi masyarakat dalam memanfaatkan hak atas informasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, belum sepenuhnya diikuti oleh kapasitas implementatif yang memadai di tingkat desa. Dalam prakteknya, pelayanan publik masih cenderung bersifat administratif dan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sementara keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif.

#### Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dirancang melalui beberapa kegiatan yang bersifat edukatif dan partisipatif, yaitu: penyuluhan hukum, serta penguatan literasi masyarakat dalam pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik. Setiap kegiatan dirancang untuk

meningkatkan pemahaman normatif, dan memaksimalkan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

a. Penyuluhan Hukum dan Penguatan Pemahaman Pelayanan Publik

kegiatan awal difokuskan pada penyuluhan hukum yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur desa dan masyarakat mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik dalam perspektif Hukum Administrasi Negara. Materi penyuluhan mencakup kedudukan pelayanan publik sebagai kewajiban hukum (public service obligation) yang melekat pada fungsi pemerintahan, serta keterbukaan informasi sebagai instrumen utama dalam menjamin akuntabilitas dan partisipasi masyarakat.

Dalam kegiatan ini, peserta diperkenalkan pada konsep Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), seperti asas keterbukaan, asas kepastian hukum, asas kecermatan, dan asas pelayanan yang baik, sebagai dasar normatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemahaman terhadap asas-asas tersebut menjadi penting untuk memastikan bahwa setiap tindakan administratif yang dilakukan oleh aparatur desa memiliki legitimasi hukum dan dapat dipertanggungjawabkan secara publik.

Metode penyuluhan dilakukan melalui pendekatan partisipatif, yaitu dialog interaktif berbasis studi kasus yang diambil dari praktik pelayanan publik di tingkat desa. Melalui pendekatan ini, peserta diajak untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan nyata, seperti keterlambatan pelayanan, ketidakjelasan prosedur, serta keterbatasan akses informasi publik. Diskusi tersebut memberikan pemahaman bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam mengimplementasikan aturan tersebut secara adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, penyuluhan juga menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik, baik sebagai penerima layanan maupun sebagai bagian dari mekanisme pengawasan. Dalam konteks ini, keterbukaan informasi publik dipahami sebagai prasyarat utama dalam menciptakan partisipasi masyarakat yang efektif, karena tanpa akses informasi yang memadai, masyarakat tidak dapat menjalankan fungsi kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa. (Prasojo & Kurniawan, 2008)

Hasil dari tahap pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur desa mengenai pentingnya pelayanan publik sebagai kewajiban hukum, serta keterbukaan informasi publik sebagai instrumen utama dalam pengawasan masyarakat. Peningkatan pemahaman ini berimplikasi pada perubahan paradigma aparatur desa, di mana pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai rutinitas administratif semata, melainkan sebagai proses yang harus memberikan manfaat nyata dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, dinamika pelaksanaan kegiatan juga memperlihatkan tingkat partisipasi yang tinggi dari aparatur desa dan unsur masyarakat. Kepala desa, perangkat desa, serta anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD) terlibat aktif dalam setiap kegiatan, mulai dari penyuluhan, diskusi. Tingginya partisipasi ini mencerminkan tumbuhnya kesadaran kolektif akan pentingnya peningkatan kapasitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.

Dalam berbagai forum diskusi, peserta mengemukakan bahwa kegiatan ini memberikan perspektif baru mengenai fungsi pelayanan publik sebagai bagian integral dari kewajiban hukum pemerintahan, bukan sekadar aktivitas administratif. Selain itu, peserta juga mulai

memahami bahwa keterbukaan informasi publik memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan publik (public trust) terhadap pemerintah desa, sekaligus memperkuat mekanisme kontrol sosial dalam tata kelola pemerintahan desa.

### **B. Refleksi dan Implikasi terhadap Tata Kelola Desa**

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa penguatan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik tidak dapat dilepaskan dari peningkatan kapasitas aparatur dan literasi masyarakat secara simultan. Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, hal ini menegaskan bahwa efektivitas penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan oleh keseimbangan antara aspek normatif, institusional, dan kultural.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa pendekatan pendidikan masyarakat merupakan strategi yang efektif dalam mendorong perubahan paradigma aparatur dan masyarakat. Melalui pendekatan ini, terjadi pergeseran dari pola hubungan yang bersifat top-down menjadi lebih partisipatif dan kolaboratif.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya menghasilkan peningkatan kapasitas teknis, tetapi juga mendorong transformasi tata kelola pemerintahan desa menuju sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Sindangheula, dapat disimpulkan bahwa penguatan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi sangat ditentukan oleh kapasitas implementatif aparatur desa, tingkat literasi masyarakat, serta efektivitas sistem tata kelola yang dijalankan secara nyata di tingkat lokal.

Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, penyelenggaraan pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik merupakan wujud nyata dari pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan yang mencakup pengaturan (regeling), pelaksanaan (bestuur), dan pengawasan (toezicht). Namun demikian, hasil kegiatan menunjukkan bahwa implementasi ketiga fungsi tersebut belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal konsistensi penerapan standar pelayanan, pengelolaan informasi publik yang inklusif, serta integrasi partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan.

## **REFERENSI**

Jurnal / Artikel Ilmiah

- Fajar, M. N. (2023). Challenges of interoperability governance in village and sub-district profile information system as an effort to support the One Data Indonesia program. *Jurnal Analisis Kebijakan*, 7(1), 48–68. <https://doi.org/10.37145/jak.v7i1.601>
- Fitriani, A. (2023). Keterbukaan informasi publik. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1), 31–56. <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.738>
- Ikhbaluddin, I. (2021). Pelayanan publik berbasis online di desa (Studi pada empat desa di Kecamatan Jatiningor). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2309>

Pratiwi, S. W., Wilujeng, F. A., & Wicitra, J. S. (2025). Implementasi good governance dalam pelayanan publik di Kantor Desa Penataran. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 2(4), 132–143. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i4.1183>

Sukorina, D., & Uang, Y. (2026). Model transparansi pengelolaan dana desa untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan di Indonesia, *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik*, 8, 217–228. <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/JMPKP>

#### Makalah / Prosiding

Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2008, Juli). Reformasi birokrasi dan good governance: Kasus best practices dari sejumlah daerah di Indonesia. Makalah dipresentasikan pada The 5th International Symposium of Antropologi Indonesia, Jakarta.

#### Buku

Hadjon, P. M., et al. (2018). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

HR, R. (2020). *Hukum administrasi negara*. RajaGrafindo Persada.

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Soekanto, S. (2019). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2020). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Rajawali Pers.

Suharto, E. (2020). *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat*. Refika Aditama.

Widodo, S. (2019). *Pendidikan masyarakat dan pemberdayaan*. Pustaka Pelajar.

Widjaja, H. A. W. (2018). *Pemerintahan desa dan administrasi desa*. PT RajaGrafindo Persada.

#### Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

#### Sumber Internet / Website

Pemerintah Desa Sindangheula. (2025, November 12). Desa Sindangheula raih empat penghargaan keterbukaan informasi publik Banten 2025. Diakses 6 April 2026, dari <https://sindangheula-pabuaran.desa.id/2025/11/12/desa-sindangheula-raih-empat-penghargaan-keterbukaan-informasi-publik-banten-2025>