

## **PENGABDIAN MASYARAKAT DALAM MENDORONG PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL**

Sri Nurnaningsih Rachman<sup>1</sup>, Melki T. Tunggati<sup>2</sup>  
Universitas Bina Taruna Gorontalo  
[ella.rachman1972@gmail.com](mailto:ella.rachman1972@gmail.com)<sup>1</sup>, [melkitunggati@gmail.com](mailto:melkitunggati@gmail.com)<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat kelurahan melalui penguatan pemahaman aparaturnya terhadap prinsip Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). Pengabdian ini dilaksanakan sebagai respons atas masih terbatasnya pemahaman dan penerapan prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik kelurahan, yang berimplikasi pada rendahnya kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Metode pelaksanaan pengabdian dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu pra kegiatan, pelaksanaan kegiatan, dan pasca kegiatan. Tahap pra kegiatan meliputi pemetaan awal kondisi pelayanan publik dan identifikasi kebutuhan aparaturnya kelurahan. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui sosialisasi, edukasi hukum administrasi negara, serta pendampingan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam praktik pelayanan publik. Tahap pasca kegiatan difokuskan pada evaluasi hasil kegiatan dan penyusunan rekomendasi tindak lanjut. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparaturnya kelurahan terhadap konsep dan prinsip transparansi serta akuntabilitas pelayanan publik, yang mulai diikuti dengan perubahan positif dalam praktik pelayanan, khususnya terkait keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban administratif. Kegiatan pengabdian ini berperan sebagai katalisator perubahan dalam mendorong penerapan prinsip Hukum Administrasi Negara dan AUPB secara lebih konsisten. Kesimpulannya, pengabdian masyarakat ini berkontribusi signifikan dalam memperkuat kualitas pelayanan publik kelurahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas, Hukum Administrasi Negara, Kelurahan.

### **ABSTRACT**

*This community service activity aims to encourage increased transparency and accountability in public services at the sub-district level by strengthening the understanding of officials regarding the principles of State Administrative Law and the General Principles of Good Governance (AUPB). This service was carried out in response to the still limited understanding and application of transparency and accountability principles in the provision of sub-district public services, which has implications for the low quality of services and public trust. The service implementation method was carried out in three stages: pre-activity, activity implementation, and post-activity. The pre-activity stage included initial mapping of public service conditions and identification of sub-district officials' needs. The implementation stage was carried out through socialization, education on state administrative law, and assistance in applying transparency and accountability principles in public service practices. The post-activity stage focused on evaluating activity results and formulating follow-up recommendations. The results of the service show an*

*increase in the understanding of sub-district officials regarding the concepts and principles of transparency and accountability in public services, which is beginning to be followed by positive changes in service practices, especially related to information openness and administrative accountability. This service activity acts as a catalyst for change in encouraging the more consistent application of State Administrative Law principles and AUPB. In conclusion, this community service contributes significantly to strengthening the quality of transparent, accountable, and community-interest-oriented sub-district public services.*

**Keywords:** *Public Service, Transparency, Accountability, State Administrative Law, Urban Village.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, kantor kelurahan memegang peran strategis sebagai garda terdepan penyelenggaraan pelayanan administrasi dan sosial kemasyarakatan. Kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya dalam mewujudkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang terbuka, bertanggung jawab, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa studi menunjukkan bahwa rendahnya transparansi prosedur, ketidakjelasan standar pelayanan, serta lemahnya mekanisme pertanggungjawaban aparatur seringkali menimbulkan keluhan masyarakat dan menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Dwiyanto, 2018). Kondisi ini tidak hanya berdampak pada efektivitas pelayanan, tetapi juga berpotensi melanggar prinsip-prinsip hukum administrasi negara yang menuntut adanya kepastian hukum, keterbukaan, dan perlakuan yang adil dalam setiap tindakan pemerintahan.

Dari perspektif Hukum Administrasi Negara, transparansi dan akuntabilitas merupakan bagian integral dari Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). AUPB berfungsi sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan kewenangan administratif agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*) maupun tindakan sewenang-wenang (*willekeur*) (Indroharto, 2019). Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kelurahan seharusnya tidak hanya berorientasi pada pemenuhan administratif semata, tetapi juga pada kepatuhan terhadap prinsip-prinsip hukum yang menjamin perlindungan hak-hak masyarakat.

Selain aspek normatif, tantangan lain yang dihadapi adalah keterbatasan pemahaman aparatur kelurahan terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam praktik pelayanan publik. Kurangnya sosialisasi regulasi, minimnya pembinaan hukum administrasi, serta budaya birokrasi yang masih bersifat prosedural-formalistik menjadi faktor penghambat terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (Mardiasmo, 2018).

Dalam konteks ini, kegiatan pengabdian kepada masyarakat memiliki peran penting sebagai sarana transfer pengetahuan, pendampingan, dan penguatan kapasitas aparatur kelurahan agar mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik secara konsisten dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul "*Pengabdian Masyarakat dalam Mendorong Pelayanan Publik Kelurahan yang Transparan dan Akuntabel*" menjadi relevan dan strategis untuk dilaksanakan. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman aparatur kelurahan mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dalam kerangka hukum administrasi negara, sekaligus mendorong terciptanya praktik pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, pengabdian ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi juga pada penguatan tata kelola pemerintahan yang demokratis dan berkeadilan di tingkat kelurahan.

#### **METODE PELAKSANAAN**

Berikut metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang disusun dalam tiga tahapan (pra kegiatan, pelaksanaan, dan pasca kegiatan) yaitu:

1. Tahap **pra kegiatan** diawali dengan pemetaan awal kondisi pelayanan publik di kantor kelurahan melalui pendekatan partisipatif. Kegiatan ini meliputi identifikasi jenis layanan, alur prosedur pelayanan, serta tingkat keterbukaan informasi dan mekanisme pertanggungjawaban yang telah berjalan. Pemetaan dilakukan melalui diskusi awal dengan aparatur kelurahan dan penelusuran dokumen pelayanan sebagai bentuk *needs assessment* guna memastikan program pengabdian sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan (Creswell & Poth, 2018). Tahap ini juga mencakup penyusunan materi sosialisasi dan modul pendampingan yang berlandaskan prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sebagaimana dikembangkan dalam kerangka *public service governance* (Denhardt & Denhardt, 2015). Dengan demikian, pra kegiatan berfungsi sebagai fondasi konseptual dan empiris bagi efektivitas pelaksanaan pengabdian.
2. Tahap **pelaksanaan kegiatan** dilakukan melalui metode sosialisasi, edukasi hukum, dan pendampingan teknis kepada aparatur kelurahan. Sosialisasi difokuskan pada pemahaman prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, termasuk kewajiban penyediaan informasi layanan, standar operasional prosedur, serta hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan. Metode pembelajaran orang dewasa (*andragogy*) digunakan agar materi dapat diterima secara kontekstual dan aplikatif (Knowles et al., 2020). Selanjutnya, pendampingan dilakukan untuk membantu aparatur mengintegrasikan prinsip-prinsip tersebut ke dalam praktik pelayanan sehari-hari, misalnya melalui penyusunan standar pelayanan dan mekanisme pengaduan sederhana. Pendekatan ini sejalan dengan gagasan *capacity building* dalam sektor

publik yang menekankan perubahan perilaku dan peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan (Grindle, 2017).

3. Tahap **pasca kegiatan** difokuskan pada evaluasi dan keberlanjutan program pengabdian. Evaluasi dilakukan untuk menilai perubahan pemahaman aparatur serta potensi perbaikan praktik pelayanan publik setelah kegiatan berlangsung. Evaluasi ini tidak hanya bersifat output-oriented, tetapi juga outcome-oriented dengan menilai komitmen aparatur terhadap penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam jangka menengah (OECD, 2020). Selain itu, tahap pasca kegiatan mencakup penyusunan rekomendasi dan rencana tindak lanjut sebagai bentuk penguatan kelembagaan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Pendekatan keberlanjutan ini penting agar pengabdian masyarakat tidak berhenti pada transfer pengetahuan semata, tetapi mampu mendorong perubahan tata kelola pelayanan publik yang konsisten dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (UNDP, 2018).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tingkat Pemahaman Dan Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Oleh Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan**

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa sebelum pelaksanaan program, tingkat pemahaman aparatur kelurahan mengenai prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik masih bersifat normatif dan terbatas pada aspek administratif formal. Aparatur pada umumnya memahami transparansi sebagai kewajiban memberikan layanan, namun belum sepenuhnya memaknai transparansi sebagai keterbukaan informasi prosedur, biaya, dan jangka waktu pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan temuan Bovens (2007) yang menyatakan bahwa akuntabilitas sektor publik sering kali dipersempit menjadi pertanggungjawaban internal, bukan sebagai mekanisme relasi antara pemerintah dan warga negara.

Setelah kegiatan sosialisasi dan edukasi hukum dilaksanakan, terjadi peningkatan pemahaman aparatur kelurahan terhadap konsep transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Aparatur mulai memahami bahwa transparansi tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan informasi, tetapi juga mencakup kejelasan standar pelayanan dan akses masyarakat terhadap informasi publik. Pemahaman ini mencerminkan pendekatan *open government*, yang menekankan keterbukaan sebagai instrumen utama peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat (Meijer, Curtin, & Hillebrandt, 2012). Peningkatan pemahaman tersebut terlihat dari kemampuan aparatur menjelaskan kembali prinsip-prinsip pelayanan publik secara sistematis dan kontekstual.

Dari sisi penerapan, hasil pengabdian menunjukkan adanya perubahan positif dalam praktik pelayanan publik di kantor kelurahan. Aparatur mulai menerapkan prinsip transparansi melalui penyampaian informasi prosedur pelayanan secara lebih jelas kepada masyarakat, baik secara lisan maupun melalui media informasi sederhana. Selain itu,

akuntabilitas mulai diwujudkan dengan adanya kesadaran aparatur untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar dan bertanggung jawab atas setiap tindakan administratif yang dilakukan. Perubahan ini sejalan dengan pandangan Osborne (2010) yang menekankan pentingnya pergeseran paradigma pelayanan publik dari sekadar kepatuhan prosedural menuju orientasi nilai dan hasil pelayanan.

Namun demikian, hasil pengabdian juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas belum sepenuhnya optimal. Beberapa aparatur masih menghadapi kendala dalam konsistensi pelaksanaan, terutama terkait pembiasaan budaya kerja yang terbuka dan responsif terhadap masyarakat. Hambatan ini dipengaruhi oleh faktor struktural dan kultural birokrasi, di mana perubahan praktik pelayanan membutuhkan waktu dan komitmen berkelanjutan (Pollitt & Bouckaert, 2017). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan pemahaman hukum belum secara otomatis menjamin perubahan perilaku administratif secara menyeluruh.



Secara keseluruhan, hasil pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa tingkat pemahaman aparatur kelurahan terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik mengalami peningkatan yang signifikan dan mulai diikuti oleh penerapan awal dalam praktik pelayanan. Pengabdian ini berperan sebagai katalisator perubahan dengan membangun kesadaran hukum dan etika pelayanan publik aparatur kelurahan. Hal ini sejalan dengan pendekatan *responsive governance* yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas aparatur sebagai prasyarat terciptanya pelayanan publik yang adil dan berkualitas (Pierre & Peters, 2020). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat fondasi pelayanan publik kelurahan yang transparan dan akuntabel.

**Peran Kegiatan Pengabdian Masyarakat Dalam Mendorong Peningkatan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Kelurahan Berdasarkan Prinsip**

## **Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB)**

Hasil pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa kegiatan ini berperan signifikan sebagai instrumen normatif dan praktis dalam mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Melalui pendekatan edukatif dan pendampingan, pengabdian masyarakat mampu menjembatani kesenjangan antara norma hukum administrasi negara dan praktik pelayanan sehari-hari. Dalam konteks ini, pengabdian berfungsi sebagai media internalisasi nilai-nilai hukum ke dalam tindakan administratif aparatur kelurahan, sebagaimana ditegaskan bahwa efektivitas hukum administrasi sangat ditentukan oleh pemahaman dan kesadaran aparatur dalam menjalankan kewenangan publiknya (Hadjon, 2015).

Peran pengabdian masyarakat terlihat jelas dalam penguatan penerapan prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara, khususnya terkait legalitas, kepastian hukum, dan keterbukaan dalam pelayanan publik. Aparatur kelurahan mulai menyadari bahwa setiap tindakan pelayanan merupakan perbuatan hukum publik yang harus dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis dan etis. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari *administrative justice*, di mana warga negara berhak memperoleh perlakuan yang transparan dan adil dari organ pemerintahan (Mashaw, 2018). Dengan demikian, pengabdian masyarakat berkontribusi langsung dalam membentuk pola pikir aparatur yang berbasis pada tanggung jawab hukum.

Selain itu, pengabdian masyarakat berperan dalam mendorong penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) sebagai pedoman operasional pelayanan publik kelurahan. Prinsip-prinsip seperti keterbukaan, akuntabilitas, dan pelayanan yang tidak diskriminatif mulai dipahami sebagai kewajiban melekat pada jabatan administratif. Penerapan AUPB dalam pelayanan publik dipandang penting untuk mencegah tindakan sewenang-wenang dan memperkuat perlindungan hukum bagi masyarakat (Hood & Dixon, 2015). Dalam konteks ini, pengabdian masyarakat berfungsi sebagai sarana konkret untuk mentransformasikan AUPB dari konsep normatif menjadi praktik administratif.

Hasil pengabdian juga menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan berperan dalam membangun mekanisme pertanggungjawaban pelayanan publik yang lebih terbuka. Aparatur kelurahan mulai menyadari pentingnya dokumentasi pelayanan dan kesiapan memberikan penjelasan kepada masyarakat atas setiap proses administratif yang dilakukan. Hal ini mencerminkan konsep *answerability* dalam akuntabilitas publik, yaitu kewajiban aparatur untuk menjelaskan dan membenarkan tindakannya kepada publik (Bevir, 2011). Dengan demikian, pengabdian masyarakat berkontribusi pada pembentukan budaya birokrasi yang lebih responsif dan bertanggung jawab.

Lebih lanjut, pengabdian masyarakat berperan sebagai katalis perubahan tata kelola pelayanan publik kelurahan menuju model pemerintahan yang partisipatif dan berorientasi pada kepentingan warga. Keterlibatan aparatur dalam diskusi dan refleksi

hukum selama kegiatan pengabdian mendorong munculnya kesadaran akan pentingnya partisipasi masyarakat sebagai bagian dari transparansi pelayanan publik. Pendekatan ini sejalan dengan paradigma *democratic governance* yang menempatkan masyarakat sebagai subjek, bukan sekadar objek pelayanan publik (Fung, 2015). Dengan demikian, pengabdian masyarakat memperkuat dimensi demokratis dalam penyelenggaraan pelayanan publik kelurahan.



Secara keseluruhan, hasil pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa kegiatan ini memiliki peran strategis dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik kelurahan berdasarkan prinsip Hukum Administrasi Negara dan AUPB. Pengabdian tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan hukum, tetapi juga sebagai instrumen perubahan perilaku administratif aparatur. Hal ini menegaskan bahwa pengabdian masyarakat merupakan bagian integral dari upaya reformasi pelayanan publik di tingkat lokal, yang berkontribusi pada terwujudnya pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab, dan berorientasi pada perlindungan hak-hak masyarakat (Zouridis, 2021).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan *Pengabdian Masyarakat dalam Mendorong Pelayanan Publik Kelurahan yang Transparan dan Akuntabel* memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Kegiatan ini terbukti mampu meningkatkan pemahaman aparatur kelurahan mengenai prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, sekaligus mendorong penerapan awal prinsip-prinsip tersebut dalam praktik pelayanan sehari-hari. Selain itu, pengabdian masyarakat berperan strategis sebagai instrumen internalisasi nilai-nilai Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), sehingga aparatur mulai

memandang pelayanan publik sebagai perbuatan hukum publik yang harus dijalankan secara terbuka, bertanggung jawab, dan berorientasi pada perlindungan hak masyarakat. Meskipun penerapannya masih menghadapi kendala struktural dan kultural birokrasi, pengabdian ini berfungsi sebagai katalis perubahan tata kelola pelayanan publik menuju model yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif, serta menegaskan pentingnya pendampingan hukum dan penguatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan publik kelurahan yang berkualitas dan berkeadilan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bevir, M. (2011). *Democratic governance*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York, NY: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fung, A. (2015). Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future. *Public Administration Review*, 75(4), 513–522. <https://doi.org/10.1111/puar.12361>
- Grindle, M. S. (2017). *Good governance, R.I.P.: A critique and an alternative*. *Governance*, 30(1), 17–22. <https://doi.org/10.1111/gove.12223>
- Hadjon, P. M. (2015). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hood, C., & Dixon, R. (2015). *A government that worked better and cost less? Evaluating three decades of reform and change in UK central government*. Oxford: Oxford University Press.
- Indroharto. (2019). *Usaha memahami undang-undang tentang peradilan tata usaha negara*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2020). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (9th ed.). London: Routledge.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan manajemen keuangan daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mashaw, J. L. (2018). *Reasoned administration and democratic legitimacy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Meijer, A., Curtin, D., & Hillebrandt, M. (2012). Open government: Connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 10–29. <https://doi.org/10.1177/0020852311429533>

- OECD. (2020). *Transparency, communication and trust: The role of public communication in responding to the wave of disinformation about the new coronavirus*. Paris: OECD Publishing.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. London: Routledge.
- Pierre, J., & Peters, B. G. (2020). *Governing complex societies: Trajectories and scenarios*. London: Palgrave Macmillan.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis—Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- UNDP. (2018). *Public service excellence in the 21st century*. New York, NY: United Nations Development Programme.
- Zouridis, S. (2021). *Legal machines: The future of administrative justice*. London: Routledge.