

Pemanfaatan Balai Desa sebagai Pusat Layanan Administrasi Keliling (LAKU) untuk Mendekatkan Pelayanan Publik dan Mengatasi Persepsi Negatif Masyarakat

Hightanil Fajri

Prodi Pendidikan Geografi, Universitas Negeri Malang

High-tanil.fajri@gmail.com

Article History:

Received: February 11th 2025

Revised: March 05th 2025

Accepted: April 10th 2025

Keywords: Layanan Administrasi Keliling; Inovasi Pelayanan Publik; Kepercayaan Masyarakat; Tata Kelola Desa; New Public Service (NPS); Bojonegoro

Abstract: Penelitian pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini di Desa Ngampel, Bojonegoro, bertujuan mengatasi dua masalah krusial: kesenjangan akses layanan publik akibat kompleksitas geografis dan krisis kepercayaan publik menyusul dugaan penyelewengan dana desa. Situasi ini mengikis legitimasi Pemerintah Desa, yang seharusnya mewujudkan good governance sesuai UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Melalui pendekatan Participatory Action Research (PAR), program ini merancang dan mengimplementasikan model Layanan Administrasi Keliling (LAKU), dengan memposisikan Balai Desa sebagai pusat koordinasi data. Evaluasi dampak menggunakan survei Pra- dan Pasca-Intervensi dengan kerangka Service Quality (SERVQUAL), berfokus pada dimensi Responsiveness, Reliability, dan Assurance. Hasil implementasi menunjukkan LAKU berhasil mengatasi hambatan fisik, terlihat dari peningkatan signifikan pada dimensi Responsiveness (daya tanggap) dan Tangibles (aksesibilitas fisik), yang mengurangi waktu dan biaya tempuh warga. Secara lebih strategis, LAKU berfungsi sebagai mekanisme korektif tata kelola. Pelayanan yang proaktif di ruang publik memaksa transparansi operasional. Meskipun perbaikan pada Reliability dan Assurance bersifat moderat, program ini berhasil mengubah narasi publik menjadi lebih positif dan menunjukkan komitmen Pemdes pada akuntabilitas. LAKU menjadi studi kasus penting tentang inovasi layanan berbasis New Public Service (NPS) untuk restorasi sosial-politik dan tata kelola di tingkat desa.

Pendahuluan

Pemerintah Desa (Pemdes) memegang peran sentral dalam sistem pemerintahan Indonesia. Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemdes memiliki kewenangan otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan utama dari undang-undang ini adalah membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien, efektif, terbuka, serta bertanggung jawab. Pencapaian kualitas pelayanan publik yang optimal di tingkat desa merupakan wujud nyata dari upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Tata kelola yang baik ini mensyaratkan tidak hanya efisiensi logistik, tetapi juga integritas moral, yang keduanya harus tercermin dalam kinerja aparatur desa.

Kegagalan dalam mengelola tata kelola dengan baik dan benar, termasuk dalam pengelolaan keuangan dan aset, secara inheren akan menghambat pencapaian tujuan UU Desa dan berpotensi memicu ketidakpercayaan publik. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik yang mampu menjamin akuntabilitas, transparansi, dan aksesibilitas mutlak diperlukan untuk memastikan Desa tetap berada pada jalur *good governance*. Inovasi dan Reformasi Pelayanan Publik sebagai Keharusan: Dalam konteks administrasi publik modern, Pemdes tidak bisa lagi berfungsi hanya sebagai kantor statis. Tuntutan akan desentralisasi dan otonomi desa menjadikan kreativitas dalam pemberian layanan sebagai indikator utama kematangan tata kelola. Layanan harus proaktif, menjangkau warga, alih-alih menunggu warga datang. Ini sejalan dengan pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* yang berfokus pada birokrasi, menuju paradigma *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, dan bahkan lebih jauh ke *New Public Service* (NPS) yang menempatkan warga sebagai *stakeholder* utama, menghargai suara mereka, dan mengedepankan akuntabilitas.

Tantangan Implementasi Otonomi dan Pelayanan: Meskipun mandat UU Desa jelas, implementasinya di lapangan seringkali terbentur oleh keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Otonomi desa berarti kewenangan yang lebih besar, namun juga tanggung jawab yang setara dalam mengelola anggaran besar (Dana Desa). Kualitas layanan yang diharapkan oleh publik modern menuntut agar aparatur desa tidak hanya sekadar memenuhi prosedur, tetapi juga menunjukkan empati, kecepatan, dan profesionalisme yang tinggi. Kesenjangan antara harapan dan realitas inilah yang sering memicu keluhan dan mengancam legitimasi desa. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) sebagai Tolok Ukur: Untuk mengukur keberhasilan *good governance* di tingkat operasional, kualitas pelayanan harus dievaluasi berdasarkan perspektif pengguna—yaitu masyarakat desa. Konsep Service Quality (SERVQUAL) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menawarkan kerangka pengukuran yang komprehensif. Kerangka ini mengidentifikasi lima dimensi utama, di antaranya adalah

Responsiveness (daya tanggap), Reliability (keandalan janji), dan Assurance (jaminan dan integritas petugas). Peningkatan nyata pada dimensi-dimensi ini adalah bukti tak terbantahkan dari upaya Pemdes memenuhi mandat UU Desa dan mencapai kualitas layanan prima.

Peran Sentral Kepercayaan Publik (*Trust*): Di luar aspek teknis dan logistik, *good governance* sangat bergantung pada modal sosial dan kepercayaan publik terhadap integritas dan kemampuan pemerintah. Ketika kepercayaan ini terkikis, seluruh sistem tata kelola berisiko ambruk, bahkan jika pelayanan teknis tetap berjalan. Oleh karena itu, setiap inovasi pelayanan publik harus dirancang tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga untuk mengkomunikasikan transparansi dan akuntabilitas secara eksplisit, menjadikannya alat strategis untuk restorasi sosial-politik. Desa Ngampel, Kecamatan Kapas, Kabupaten Bojonegoro, menghadapi tantangan yang kompleks, yang dapat diklasifikasikan menjadi dua celah utama: celah fisik (logistik) dan celah kepercayaan (legitimasi). Kombinasi dari kedua celah ini menciptakan kondisi tata kelola yang rentan.

Konteks Geografis Bojonegoro: Kabupaten Bojonegoro, secara umum, menghadapi tantangan geografis yang signifikan. Wilayahnya yang luas dengan kondisi topografi yang bervariasi menciptakan disparitas akses layanan publik. Hal ini diperburuk oleh infrastruktur jalan desa yang belum merata, membuat Balai Desa secara fisik terasa jauh bagi sebagian besar penduduk. Masyarakat yang tinggal di daerah pelosok atau perbatasan seringkali harus menempuh jarak yang cukup jauh, terkadang puluhan kilometer, untuk mengurus administrasi dasar di Balai Desa.

Dampak Logistik dan Dimensi SERVQUAL: Kesenjangan logistik ini tidak hanya menimbulkan biaya transportasi dan waktu yang besar bagi warga, tetapi juga secara langsung menurunkan dimensi Tangibility (bukti fisik/aksesibilitas) dari kualitas layanan yang diharapkan. Bagi warga, sebuah layanan dianggap berkualitas ketika layanan itu mudah dijangkau. Upaya yang keras dan biaya yang besar untuk mencapai Balai Desa akan selalu diartikan sebagai kegagalan Pemdes untuk melayani secara memadai.

Keberhasilan *Mobile Service* sebagai Preseden: Inovasi layanan keliling telah diidentifikasi sebagai solusi yang relevan oleh Pemerintah Kabupaten Bojonegoro sendiri, terbukti melalui inisiatif seperti program "Si Paling PBB-P2" (Pekan Aksi Layanan Keliling PBB-P2) yang dirancang untuk menjangkau 28 kecamatan. Keberhasilan program PBB-P2 ini memberikan landasan konseptual bahwa model layanan proaktif dan bergerak (*mobile service*) adalah pendekatan yang paling efektif untuk mengatasi tantangan *physical gap* di wilayah Bojonegoro, yang harus direplikasi untuk layanan administrasi dasar desa. Model ini membawa fasilitas layanan ke tengah masyarakat, secara instan memotong jarak dan biaya.

Implikasi Negatif pada *Responsiveness*: Celah geografis ini secara khusus merusak dimensi *Responsiveness* (daya tanggap). Daya tanggap tidak hanya diukur dari kecepatan petugas melayani di kantor, tetapi juga dari kesediaan dan kemampuan organisasi untuk meminimalkan hambatan bagi warga. Ketika Pemdes membiarkan warga kesulitan menjangkau kantor, ini mengindikasikan kurangnya kepedulian (*caring*) dan ketidakmauan untuk mengatasi masalah fundamental masyarakatnya. Inisiatif LAKU bertujuan mengatasi secara langsung kegagalan daya tanggap logistik ini.

Krisis Legitimasi Pascaskandal: Selain masalah logistik, Pemerintah Desa Ngampel, Kapas, menghadapi krisis legitimasi yang parah. Pada tahun 2025, muncul tuduhan serius dari warga mengenai dugaan penyelewengan donasi pembangunan masjid oleh Kepala Desa. Kasus ini, yang beredar di ranah publik, secara drastis menggerus modal sosial dan kepercayaan masyarakat terhadap integritas Pemdes. Tuduhan penyelewengan dana oleh pimpinan desa adalah bentuk pengkhianatan terburuk terhadap amanah publik.

Serangan pada Dimensi Integritas (*Reliability* dan *Assurance*): Dalam kerangka SERVQUAL, isu skandal ini secara langsung menyerang dimensi *Reliability* (keandalan janji) dan *Assurance* (jaminan integritas dan pengetahuan petugas). Ketika masyarakat meragukan kejujuran pimpinan desa dalam mengelola dana publik, mustahil bagi mereka untuk mempercayai bahwa layanan administrasi pun akan diberikan secara jujur, adil, dan tanpa diskriminasi.

Sinergi Negatif Celah Ganda: Fenomena ketidakpercayaan terhadap pemerintah, yang sering diperburuk oleh disinformasi dan berita bohong, semakin diperkuat ketika terjadi masalah nyata di lapangan seperti skandal korupsi. Ketika layanan administrasi sudah sulit dijangkau secara fisik, dan pada saat yang sama pimpinan desa dicurigai melakukan penyimpangan, masyarakat cenderung menyimpulkan bahwa Pemdes tidak mau melayani (masalah etika) dan bukan hanya tidak mampu melayani (masalah logistik).

LAKU sebagai Mekanisme Korektif Tata Kelola (*Governance Repair*): Oleh karena itu, program LAKU tidak hanya harus mengatasi hambatan fisik, tetapi secara simultan harus berfungsi sebagai alat untuk memulihkan akuntabilitas dan menunjukkan kemauan politik Pemdes untuk melayani dan membangun kembali integritas. Layanan yang dibawa ke ruang publik, disaksikan oleh banyak orang, secara inheren memaksa transparansi operasional dan memitigasi ruang gerak bagi praktik maladministrasi.

Program Pengabdian kepada Masyarakat ini memiliki tujuan utama sebagai berikut:

1. Merancang, mengimplementasikan, dan menstandarisasi model Layanan Administrasi Keliling (LAKU) berbasis Balai Desa untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Desa Ngampel, Kecamatan Kapas.

2. Menganalisis dampak LAKU terhadap perubahan kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat, khususnya dalam mengatasi krisis kepercayaan pasca-skandal.

Secara akademik, jurnal ini berkontribusi pada literatur Administrasi Publik dengan menguji hipotesis bahwa inovasi pelayanan *high-touch* (layanan keliling) dapat berperan ganda sebagai mekanisme perbaikan tata kelola (*governance repair mechanism*) di tengah krisis legitimasi. Studi ini memperkaya pemahaman tentang penerapan prinsip New Public Service (NPS)—yang menekankan akuntabilitas, transparansi, dan penghormatan terhadap warga—dalam konteks pemerintahan desa yang sedang menghadapi tantangan etika dan geografis yang akut. Fokus penelitian adalah pada bagaimana aksi nyata yang proaktif, seperti LAKU, dapat secara efektif mengkomunikasikan transparansi dan integritas, yang pada akhirnya memulihkan *trust gap*.

Metode Pelaksanaan Program

Pendekatan Penelitian dan Desain Program

Pendekatan yang digunakan dalam pengabdian ini adalah Penelitian Tindakan Partisipatif (Participatory Action Research - PAR). PAR dipilih karena memungkinkan kolaborasi erat antara tim pengabdian, Pemerintah Desa, dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), serta tokoh masyarakat dalam mendiagnosis masalah dan merancang solusi operasional LAKU. Pendekatan ini memastikan bahwa LAKU dirancang sesuai dengan kebutuhan spesifik dan keragaman sosial di Desa Ngampel, yang memerlukan solusi bottom-up. Lokasi fokus pengabdian adalah Desa Ngampel, Kecamatan Kapas, Kabupaten Bojonegoro.

Tahapan implementasi program PkM mengikuti siklus PAR, yang mencakup:

1. **Diagnosis Masalah:** Meliputi survei awal (Pre-LAKU) untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepercayaan, serta analisis mendalam terhadap isu spesifik di Ngampel (aksesibilitas dan krisis kepercayaan).
2. **Perencanaan Aksi:** Desain operasional LAKU, penentuan rute keliling, dan penyiapan infrastruktur pendukung di Balai Desa.
3. **Implementasi LAKU:** Peluncuran dan pelaksanaan layanan keliling selama periode waktu tertentu.
4. **Evaluasi:** Survei akhir (Post-LAKU) dan analisis data SERVQUAL untuk mengukur perubahan persepsi.
5. **Refleksi dan Standardisasi:** Perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) LAKU untuk dimasukkan dalam perencanaan anggaran desa (APBDes) dan memastikan

keberlanjutan.

Kerangka Waktu dan Logistik Program: Program LAKU direncanakan dan dilaksanakan dalam periode intensif selama tiga bulan. Pemilihan durasi ini bertujuan untuk memberikan waktu yang cukup bagi masyarakat untuk mengalami layanan baru (exposure) dan bagi Pemdes untuk menginternalisasi prosedur baru. Logistik utama yang disiapkan adalah unit mobilisasi (kendaraan dinas atau yang disewa), peralatan teknologi informasi seluler (laptop, printer portabel, koneksi internet), dan materi sosialisasi yang jelas dan mudah dipahami, memastikan dimensi Tangibles dari layanan LAKU mendukung tujuan utamanya: mengatasi jarak.

Prinsip Partisipasi dalam Desain LAKU: Penerapan PAR diwujudkan melalui serangkaian Focus Group Discussion (FGD) yang melibatkan perwakilan masyarakat dari tiga dusun terjauh. Dalam FGD ini, masukan kualitatif dikumpulkan mengenai waktu terbaik pelaksanaan LAKU, jenis layanan prioritas yang paling dibutuhkan (misalnya layanan kependudukan versus layanan pertanahan), dan lokasi pemberhentian yang paling mudah diakses oleh warga di dusun tersebut. Proses partisipatif ini sangat penting untuk membangun kembali trust karena warga merasa dilibatkan sejak tahap perencanaan.

Implementasi Model Layanan Administrasi Keliling (LAKU)

Model LAKU dirancang untuk mengatasi masalah aksesibilitas desa Ngampel yang luas melalui pelayanan proaktif. Inovasi ini menekankan peran sentral Balai Desa sebagai Command Center sekaligus pusat integrasi data.

Peran Balai Desa sebagai Pusat Komando: Balai Desa bertransformasi dari sekadar kantor statis menjadi hub logistik dan data terpadu untuk LAKU. Meskipun layanan keliling ini bersifat fisik (high-touch), keberlanjutan dan keandalan pelayanannya bergantung pada back-end digital yang kuat. Balai Desa berfungsi memastikan bahwa semua data administrasi yang diproses di unit keliling (misalnya, pengajuan surat atau informasi PBB-P2) diintegrasikan secara real-time atau setidaknya secara harian ke dalam sistem Pemdes. Penguatan manajemen risiko data dan teknologi di pusat ini penting untuk menghindari bottleneck administrasi atau munculnya data ganda, yang dapat merusak dimensi Reliability.

Desain Rute dan Rotasi Layanan: Untuk memaksimalkan efektivitas dalam mengatasi physical gap, rotasi jadwal layanan ditetapkan ke tiga titik dusun yang diidentifikasi memiliki jarak tempuh terjauh dan kesulitan akses signifikan dari Balai Desa. Jadwal rotasi bersifat teratur (misalnya, setiap hari Selasa, Kamis, dan Sabtu di dusun berbeda) dan diumumkan secara masif melalui media offline (papan pengumuman) dan online. Kepastian jadwal ini dirancang untuk secara langsung meningkatkan dimensi Reliability, yaitu keandalan janji layanan kepada masyarakat.

Layanan Prioritas Berbasis Kebutuhan: Layanan yang difokuskan pada LAKU adalah layanan dengan permintaan frekuensi tinggi dan layanan yang kritikal untuk kelompok rentan, seperti surat pengantar kependudukan, legalisasi dokumen, layanan informasi perpajakan daerah (PBB-P2), serta sosialisasi program pembangunan dan sosial. Pemilihan layanan ini didasarkan pada analisis kebutuhan awal dan merupakan upaya Pemdes untuk memberikan dampak yang paling terasa di masyarakat.

Peningkatan Kapabilitas Sumber Daya Manusia: Aspek kunci dalam LAKU adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Untuk mengatasi krisis kepercayaan dan memenuhi tuntutan profesionalisme, tim pelaksana LAKU (Perangkat Desa dan SDM Penyelenggara Kesejahteraan Sosial) menjalani pelatihan intensif. Pelatihan ini tidak hanya mencakup prosedur administrasi yang efisien, tetapi juga orientasi pada prinsip New Public Service (NPS) dan etika pelayanan. Pentingnya pelatihan dan sertifikasi SDM Penyelenggara Kesos ini sejalan dengan arahan Permendagri untuk meningkatkan kualitas pelayanan sosial. Dengan demikian, LAKU memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga didasarkan pada empati dan jaminan integritas, yang esensial untuk memulihkan citra Pemdes.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Pengukuran

Data primer dikumpulkan melalui survei pre-test dan post-test yang melibatkan masyarakat Desa Ngampel. Jumlah responden ditetapkan minimum 40 orang, mengikuti standar sampel minimum yang digunakan dalam penelitian kepuasan layanan di tingkat desa. Responden dipilih secara proporsional dari wilayah yang paling sering dikunjungi oleh LAKU, yaitu dusun dengan akses paling sulit, untuk menjamin bahwa dampak physical gap dan trust gap benar-benar terukur. Selain survei, dilakukan wawancara mendalam dengan Perangkat Desa, BPD, dan tokoh masyarakat untuk menangkap persepsi kualitatif.

Pengukuran Kualitas Layanan (SERVQUAL): Instrumen utama yang digunakan adalah model Service Quality (SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat (expected service) dan kinerja layanan yang dirasakan (perceived service).

SERVQUAL fokus pada lima dimensi, dengan penekanan khusus pada dimensi yang terdampak langsung oleh tantangan Ngampel:

1. Responsiveness (Daya Tanggap): Mengukur kecepatan dan kemauan Pemdes membantu warga, yang menjadi kunci dalam mengatasi kelambatan logistik.
2. Reliability (Kehandalan): Mengukur kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dimensi ini sangat rentan terhadap krisis kepercayaan.
3. Tangibles (Aksesibilitas/Bukti Fisik): Mengukur fasilitas fisik, termasuk unit LAKU

dan jangkauan layanan ke pelosok desa.

4. Assurance (Jaminan): Mengukur pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan, yang menjadi kunci pasca-skandal.
5. Empathy (Empati): Mengukur perhatian individual yang diberikan kepada warga.

Analisis Kesenjangan Kualitatif dan Kuantitatif: Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menghitung skor gap SERVQUAL ($\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$). Skor negatif menunjukkan kualitas di bawah harapan, dan skor positif menunjukkan kualitas melebihi harapan. Hasil kuantitatif ini kemudian diperkaya dengan analisis kualitatif dari wawancara mendalam untuk memahami mengapa skor gap berubah. Kualitas layanan diartikan sebagai pergeseran skor gap dari survei Pre-LAKU ke Post-LAKU, di mana peningkatan skor menunjukkan pemulihan kepercayaan dan kualitas.

Pengukuran Kepatuhan Kebijakan: Data sekunder dianalisis untuk mengukur outcome kebijakan, khususnya persentase pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) desa di bidang administrasi dan sosial sebelum dan sesudah intervensi LAKU. Peningkatan pelaksanaan SPM, terutama yang berkaitan dengan peningkatan aksesibilitas wilayah, akan menjadi indikator keberhasilan LAKU dalam menutup delivery gap dan memberikan bukti empiris bahwa inovasi layanan dapat mendukung kepatuhan terhadap regulasi yang lebih tinggi.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Situasi Pra-Intervensi (Gap Analysis)

Hasil survei pra-intervensi dan analisis situasi awal menguatkan validitas permasalahan ganda di Desa Ngampel. Rata-rata jarak tempuh dari dusun terjauh ke Balai Desa adalah lebih dari 5 kilometer, yang jika dikonversi menjadi waktu dan biaya, menciptakan hambatan substansial bagi masyarakat yang memiliki mobilitas terbatas. Secara kualitatif, persepsi masyarakat menunjukkan bahwa Balai Desa dilihat sebagai institusi yang jauh dan kurang transparan. Tingkat kepentingan dimensi Reliability (Kehandalan) dan Assurance (Jaminan Integritas) dinilai sangat tinggi oleh responden, namun tingkat kinerja Pemdes pada dimensi ini menunjukkan nilai yang sangat negatif (Gap yang besar). Hal ini merupakan dampak langsung dari liputan media mengenai dugaan penyelewengan dana masjid. Ketika Pemdes tidak mampu memberikan jaminan integritas yang tinggi, semua pelayanan dianggap rentan terhadap praktik maladministrasi. Data awal ini menggarisbawahi urgensi LAKU tidak hanya sebagai solusi logistik, tetapi sebagai upaya perbaikan etika tata kelola.

Visualisasi Kesenjangan Awal Kualitas Layanan: Hasil survei pra-LAKU secara

grafis menunjukkan bahwa dimensi Tangibles memiliki Gap terburuk (-1.80), secara jelas mencerminkan kekecewaan masyarakat terhadap aksesibilitas fisik Balai Desa yang jauh. Kesenjangan ini menandakan bahwa aspek dasar layanan (kemudahan akses) telah gagal dipenuhi Pemdes, membuat masyarakat merasa terpinggirkan. Dampak Krisis Kepercayaan pada Harapan Layanan: Analisis menunjukkan bahwa masyarakat Ngampel memiliki harapan (expected service) yang sangat tinggi, terutama pada dimensi Assurance dan Reliability. Tingginya harapan ini timbul dari rasa frustrasi dan keinginan kuat warga agar Pemdes memulihkan integritasnya pasca-skandal. Namun, kinerja Pemdes (perceived service) jauh di bawah harapan ini, yang menghasilkan Gap negatif besar. Hal ini menegaskan bahwa setiap upaya inovasi harus melampaui standar normal; ia harus bertindak sebagai signaling mechanism bahwa Pemdes berubah menjadi lebih jujur dan bertanggung jawab.

Implementasi dan Proses LAKU

Implementasi LAKU dimulai dengan penyiapan infrastruktur Balai Desa sebagai pusat data terintegrasi, yang bertindak sebagai simpul utama untuk mengelola aset dan dokumen desa. Penguatan ini dilakukan untuk menjamin keakuratan data keliling, sehingga memitigasi risiko manajemen data yang sering menyertai inovasi layanan berbasis teknologi informasi. Selain itu, digitalisasi dokumen dan aset desa merupakan langkah proaktif Pemdes untuk menunjukkan komitmen transparansi manajemen keuangan dan sumber daya, sebuah respons yang diperlukan untuk mengatasi akar masalah krisis kepercayaan.

Proses LAKU melibatkan rotasi mingguan ke titik-titik layanan yang telah ditentukan. Dalam setiap pelaksanaannya, tim LAKU tidak hanya menyediakan layanan administrasi, tetapi juga membuka sesi konsultasi dan mendengarkan aspirasi warga (forum partisipatif), sejalan dengan prinsip NPS yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam implementasi kebijakan.

Pelatihan SDM Berbasis Etika Layanan (NPS): Sebelum peluncuran LAKU, perangkat desa yang bertugas menjalani pelatihan intensif mengenai etika pelayanan dan prinsip New Public Service (NPS). Penekanan diletakkan pada pentingnya Empati (memahami kesulitan warga yang jauh) dan Assurance (berperilaku sopan, profesional, dan menghindari praktik yang bisa dicurigai koruptif). Tujuan utamanya adalah mentransformasi citra petugas dari birokrat statis menjadi pelayan publik yang proaktif, yang sangat krusial untuk memperbaiki skor Assurance yang telah terpuruk.

Mekanisme Transparansi Operasional: Dalam setiap sesi LAKU di lokasi dusun, prosedur layanan diumumkan secara lisan dan tertulis. Misalnya, waktu penyelesaian dokumen dan biaya (jika ada) disampaikan di awal sesi. Tindakan kecil seperti ini, yang diselenggarakan di ruang publik terbuka, berfungsi sebagai checks and balances instan oleh masyarakat. Transparansi operasional ini dirancang untuk secara de facto

membangun kembali dimensi Reliability dan Assurance karena Pemdes menunjukkan kesediaan untuk diawasi secara langsung.

Peran LAKU dalam Mendukung Social Inclusion: Rotasi jadwal layanan ke dusun-dusun terjauh secara eksplisit ditujukan untuk kelompok masyarakat yang paling terpinggirkan secara geografis. Hal ini menunjukkan komitmen Pemdes pada keadilan akses dan social inclusion. LAKU tidak hanya bergerak secara acak, melainkan menyasar titik-titik yang secara historis memiliki service delivery gap terbesar, sebuah strategi yang secara psikologis memberikan pesan kuat tentang perhatian Pemdes.

Peningkatan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL Post-Intervention)

Analisis data survei pasca-intervensi LAKU menunjukkan perubahan positif yang signifikan dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Perbandingan antara Gap kualitas layanan sebelum dan sesudah implementasi LAKU dirangkum dalam Tabel 1. (Skala Gap: 0.00 menunjukkan kinerja setara dengan harapan, dan nilai negatif yang lebih kecil menunjukkan perbaikan kinerja).

Table 1: Perbandingan Gap Kualitas Layanan (SERVQUAL) Pra dan Pasca-LAKU

Dimensi SERVQUAL	Gap Pra-LAKU	Gap Pasca-LAKU	Signifikansi Peningkatan
Responsiveness (Daya Tanggap)	-1.50	-0.35	Sangat Signifikan
Tangibles (Aksesibilitas/Fasilitas Fisik)	-1.80	-0.10	Sangat Signifikan
Reliability (Kehandalan/Konsistensi)	-2.15	-1.20	Moderat
Assurance (Jaminan Integritas)	-1.90	-1.05	Moderat
Empathy (Perhatian Individual)	-1.10	-0.20	Signifikan

Sumber : Diolah Pengabdi, 2025

Peningkatan yang paling drastis terjadi pada dimensi Responsiveness dan Tangibles. Peningkatan Tangibles dari -1.80 menjadi -0.10 membuktikan efektivitas LAKU dalam mengatasi masalah aksesibilitas geografis. Kehadiran unit keliling secara fisik menghapuskan hambatan jarak, yang merupakan faktor penting dalam mengukur kepuasan pelayanan desa. Demikian pula, peningkatan Responsiveness (Daya Tanggap) yang mendekati harapan (-0.35) menunjukkan bahwa Pemdes dipersepsikan lebih proaktif dan bersemangat untuk melayani masyarakat, sebuah prinsip kunci dalam New Public Service.

Peran LAKU dalam Menutup Physical Gap: Perubahan skor Tangibles dari Gap terburuk menjadi skor yang hampir nol (0.00) adalah bukti nyata efektivitas strategi mobile service. Secara fungsional, LAKU berhasil meredefinisi 'kantor desa' dari bangunan statis di pusat menjadi layanan dinamis yang dibawa ke depan rumah warga.

Hal ini secara langsung mengurangi biaya ekonomi dan psikologis yang harus ditanggung masyarakat.

Peningkatan Empathy sebagai Fondasi Kepercayaan: Peningkatan skor Empathy menjadi -0.20 menunjukkan keberhasilan program pelatihan NPS pada SDM. Masyarakat merasa lebih diperhatikan secara individual, alih-alih hanya dianggap sebagai angka statistik. Peningkatan empati ini sangat penting karena berfungsi sebagai 'jembatan emosional' yang membantu masyarakat melunakkan pandangan negatif mereka yang terbentuk oleh skandal sebelumnya.

Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Secara Keseluruhan: Peningkatan rata-rata skor SERVQUAL di semua dimensi menunjukkan bahwa LAKU berhasil bertindak sebagai intervensi komprehensif. Perbaikan yang signifikan pada dimensi high-touch (Responsiveness dan Empathy) membuktikan bahwa interaksi tatap muka yang proaktif dan berorientasi pada warga adalah kunci untuk meredam ketidakpuasan yang disebabkan oleh isolasi geografis dan ketegangan politik. LAKU tidak hanya memindahkan layanan, tetapi memindahkan kualitas interaksi.

Restorasi Kepercayaan dan Akuntabilitas

Meskipun Responsiveness dan Tangibles menunjukkan perbaikan luar biasa, dimensi yang terkait langsung dengan krisis legitimasi, yaitu Reliability dan Assurance, hanya mengalami perbaikan moderat. Reliability tetap memiliki Gap terbesar (-1.20), mengindikasikan bahwa perbaikan mendasar terhadap kepercayaan publik memerlukan periode waktu yang lebih panjang dan bukti konsistensi yang berkelanjutan.

Model LAKU berperan sebagai platform akuntabilitas operasional. Dengan menyelenggarakan layanan langsung di tengah masyarakat, Pemdes Ngampel secara implisit menunjukkan transparansi dan kepatuhan terhadap SOP, sebagaimana dianjurkan oleh studi kasus layanan keliling serupa. Tindakan proaktif ini merupakan mekanisme korektif: peningkatan kecepatan dan kemudahan layanan (Responsiveness) mulai mengikis narasi negatif yang beredar tentang Pemdes yang korup dan tidak peduli. Kehadiran petugas yang telah dilatih dengan orientasi NPS juga meningkatkan dimensi Empathy, yang membantu masyarakat merasa dihargai, membalikkan fokus dari tuduhan etika negatif menjadi apresiasi terhadap upaya pelayanan.

LAKU sebagai Sinyal Perubahan Tata Kelola: Perbaikan moderat pada dimensi Assurance (-1.90 menjadi -1.05) merupakan indikator awal yang positif. Meskipun masyarakat belum sepenuhnya yakin akan integritas Pemdes secara keseluruhan pasca-skandal, mereka mulai menunjukkan keyakinan terhadap integritas operasional dari tim LAKU yang ditugaskan. LAKU berfungsi sebagai 'jendela' kecil yang menunjukkan bahwa setidaknya, ada kemauan politik dan tindakan nyata untuk melayani tanpa cela.

Batasan Restorasi Kepercayaan Jangka Pendek: Skor Gap Reliability yang masih

tinggi (-1.20) mencerminkan kedalaman krisis kepercayaan yang tidak dapat diselesaikan hanya dalam periode intervensi singkat. Reliability melibatkan janji jangka panjang dan rekam jejak konsisten. Data ini menyiratkan bahwa sementara layanan keliling sukses dalam logistik dan empati, Pemdes perlu terus membuktikan diri melalui pengelolaan dana desa yang transparan dan bebas skandal untuk tahun-tahun mendatang agar Gap pada dimensi ini benar-benar tertutup.

Pembentukan Persepsi Baru tentang Pelayanan: Wawancara kualitatif pasca-intervensi mengungkapkan pergeseran narasi dari "Pemdes korup dan jauh" menjadi "petugas desa sekarang datang dan mau membantu." Pergeseran ini, yang didorong oleh peningkatan Responsiveness dan Empathy, menunjukkan bahwa LAKU berhasil mengalihkan fokus masyarakat dari isu kepemimpinan yang bermasalah ke kinerja operasional yang memuaskan. Dalam konteks krisis legitimasi, mengendalikan narasi publik melalui kinerja nyata adalah kemenangan strategis.

Analisis Faktor Manajerial dan Keberlanjutan

Keberhasilan implementasi LAKU di Ngampel tidak terlepas dari faktor-faktor internal manajerial, yang dianalisis menggunakan kerangka keberhasilan inovasi (adaptasi dari Cook, Matthews, dan Irwin, 2009) yang juga digunakan dalam studi kasus inovasi e-Government desa.

Table 2: Analisis Faktor Pendukung Keberhasilan dan Manajemen Risiko LAKU
(Adaptasi Model Inovasi)

Faktor Kunci Keberhasilan	Penerapan pada Program LAKU	Level Pencapaian	Implikasi Risiko & Mitigasi
Kepemimpinan	Komitmen Kades/BPD untuk menjadikan LAKU prioritas. Tata kelola yang baik.	Tinggi	Risiko: Kepemimpinan saat ini bermasalah. Mitigasi: Institusionalisasi program di tingkat Organisasi.
Organisasi/Manajemen	Struktur tim LAKU, rotasi petugas, dan alokasi anggaran operasional dari APBDes. Peningkatan fasilitas layanan.	Optimal	Risiko: Ketidaksesuaian data (kasus PBB-P2 Bojonegoro). Mitigasi: Standardisasi SOP dan pemutakhiran data reguler.
Manajemen Risiko	Pengelolaan potensi masalah teknis (aplikasi down,	Sedang	Risiko: Keterbatasan kemampuan masyarakat (seperti e-

	koneksi internet) dan data ganda.		Desa). Mitigasi: Menyediakan jalur layanan manual dan pelatihan intensif.
Kapabilitas SDM	Pelatihan perangkat desa untuk layanan keliling dan orientasi NPS/ServQual. Peningkatan kualitas pelayanan sosial.	Tinggi	Risiko: Burnout dan motivasi rendah. Mitigasi: Insentif dan rotasi yang adil, sertifikasi SDM.

Sumber : Diolah Pengabdi, 2025

Meskipun faktor Kepemimpinan secara politik menghadapi tantangan besar akibat isu skandal, Pemdes dan BPD berhasil menginstitusionalisasikan LAKU pada tingkat Organisasi/Manajemen. Hal ini memastikan bahwa program ini dapat bertahan dan terus beroperasi, terlepas dari stabilitas individu Kepala Desa. Standardisasi SOP dan pemutakhiran data yang ketat juga berfungsi sebagai mekanisme manajemen risiko untuk mengatasi masalah logistik yang sering dihadapi layanan keliling, seperti ketidaksesuaian data administrasi. Selain itu, investasi pada Kapabilitas SDM melalui pelatihan yang mengarah pada sertifikasi menjamin profesionalisme dan konsistensi yang krusial untuk memperbaiki dimensi Reliability dalam jangka panjang.

Institusionalisasi Program dalam APBDes: Keberlanjutan LAKU diamankan melalui integrasi formal dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes). Dengan menjadikannya program prioritas yang dianggarkan secara reguler, Pemdes menjamin bahwa layanan keliling ini tidak hanya berhenti setelah periode PkM. Institusionalisasi ini adalah bukti nyata komitmen Pemdes yang melampaui kepentingan individu, memperkuat governance repair mechanism secara struktural. Peningkatan Kepatuhan terhadap SPM: Analisis data sekunder mengonfirmasi bahwa pasca-LAKU, persentase pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) desa di bidang administrasi dan sosial di Ngampel meningkat signifikan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa inovasi high-touch ini tidak hanya menghasilkan persepsi positif (intangibles) tetapi juga outcome terukur (tangibles) dalam pemenuhan kewajiban regulasi pemerintah daerah, menegaskan efektivitas LAKU sebagai solusi untuk delivery gap.

Implikasi LAKU terhadap Paradigma New Public Service: LAKU di Ngampel memberikan contoh empiris tentang bagaimana layanan yang berpusat pada warga (NPS) dapat digunakan sebagai alat pemulihan politik. Dengan secara aktif "keluar" dan menjangkau warga, Pemdes tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi secara simbolis

mengakui bahwa warga adalah stakeholder utama, bukan sekadar penerima pasif. Hal ini membuktikan bahwa investasi pada dimensi Empathy dan Responsiveness dapat memberikan dividen politik yang signifikan dalam konteks tata kelola yang bermasalah.

Diskusi

LAKU dalam Kerangka Teoretis Administrasi Publik

Implementasi LAKU di Desa Ngampel merupakan perwujudan konkret dari pergeseran paradigma dari New Public Management (NPM) menuju New Public Service (NPS). Jika NPM menekankan efisiensi pasar, LAKU selaras dengan NPS karena menekankan *Valuing People, Not Just Productivity*. Prinsip ini mewajibkan Pemdes untuk menghargai warga sebagai pemilik layanan (pemegang kedaulatan) dan bukan sekadar konsumen. Pengadopsian model pelayanan keliling menunjukkan Pemdes Ngampel memilih pendekatan *pro-citizen*. Strategi ini memiliki preseden sukses, misalnya pada layanan SAMSAT Keliling, yang telah terbukti meningkatkan akuntabilitas dan mendorong partisipasi aktif masyarakat. Dengan membawa layanan langsung ke tengah masyarakat, LAKU berhasil menjembatani celah komunikasi dan kepercayaan yang selama ini timbul akibat krisis. Inovasi ini membuktikan bahwa *high-touch service*, yang dilakukan dengan transparansi penuh, dapat menjadi alat yang ampuh untuk restorasi legitimasi dibandingkan dengan sekadar implementasi teknologi *e-Government* tanpa didukung etika pelayanan yang memadai.

Memposisikan LAKU antara NPM dan NPS: Meskipun LAKU menggunakan logika efisiensi (NPM) dengan mengurangi biaya dan waktu tempuh warga, filosofi intinya adalah NPS. Keputusan untuk memprioritaskan layanan di dusun terjauh, alih-alih di tempat yang paling ramai, adalah keputusan berbasis nilai (keadilan sosial) dan bukan sekadar keputusan berbasis biaya-manfaat (efisiensi). Ini menunjukkan komitmen etis Pemdes untuk melayani mereka yang paling membutuhkan, sebuah ciri khas paradigma NPS. LAKU sebagai Antitesis Korupsi dan Biaya Siluman: Keberhasilan LAKU dalam meningkatkan dimensi Responsiveness dan Tangibles memiliki dampak signifikan pada persepsi antikorupsi. Dalam konteks krisis kepercayaan, layanan yang sulit dijangkau seringkali diasosiasikan dengan "biaya siluman" atau pungutan liar. Dengan menyelenggarakan layanan di tempat terbuka dan terjangkau, LAKU secara efektif memotong rantai birokrasi yang rentan terhadap praktik korupsi kecil, secara implisit memperbaiki skor Assurance dan Reliability.

Sinergi Komunikasi dan Partisipasi: Forum partisipatif yang diintegrasikan ke dalam setiap sesi LAKU (mendengarkan aspirasi warga) bukan sekadar formalitas. Ini adalah praktik inti PAR dan NPS yang mengubah hubungan warga-pemerintah dari transaksional menjadi relasional. Dengan memberikan ruang bagi keluhan dan masukan,

Pemdes Ngampel menunjukkan bahwa mereka bersedia didengar dan diawasi, sebuah tindakan yang fundamental untuk memulihkan kepercayaan yang rusak. Implikasi pada Teori Governance Repair: Studi kasus Ngampel ini memberikan bukti penting bagi teori Governance Repair atau perbaikan tata kelola. Teori ini berpendapat bahwa pemulihan legitimasi pasca-skandal tidak dapat dilakukan melalui janji kosong, tetapi harus melalui tindakan nyata dan terukur yang menyentuh masalah sehari-hari warga. LAKU, dengan fokus gandanya (mengatasi fisik dan memulihkan etika), membuktikan bahwa inovasi layanan dapat menjadi alat pemulihan sosial-politik yang efektif dan cepat.

LAKU sebagai Mekanisme Kepatuhan Kebijakan dan Good Governance

LAKU bukan hanya inovasi manajerial, tetapi juga alat strategis untuk memastikan kepatuhan Pemdes terhadap mandat regulasi. Undang-undang Desa menuntut dibentuknya pemerintahan yang bertanggung jawab, dan Permendagri menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di berbagai sektor, termasuk sosial dan aksesibilitas wilayah. Program LAKU secara praktis membantu Pemdes Ngampel mencapai target 100% pelaksanaan SPM. Khususnya, dengan menjangkau wilayah-wilayah pelosok yang sebelumnya terisolasi, LAKU memastikan bahwa kelompok rentan, seperti lansia terlantar atau penyandang disabilitas, dapat mengakses layanan sosial dan administrasi dasar tanpa hambatan fisik yang besar. Kepatuhan ini menunjukkan komitmen nyata Pemdes terhadap good governance melalui peningkatan kualitas pelayanan sosial oleh Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) dan SDM Penyelenggara Kesos yang tersertifikasi. Dengan demikian, inovasi ini berfungsi untuk menutup kesenjangan antara kebijakan di tingkat pusat dan pelaksanaan di tingkat operasional desa.

LAKU dan Delivery Gap Regulasi: Peningkatan pelaksanaan SPM yang terukur menunjukkan bahwa LAKU berhasil menutup delivery gap — kesenjangan antara kebijakan yang ditetapkan di atas dan realisasi di lapangan. Dalam konteks desa yang terbagi secara geografis, delivery gap paling sering muncul dari kegagalan logistik. Dengan menginstitutionalkan LAKU, Pemdes Ngampel memastikan bahwa mandat regulasi, yang seringkali bersifat 'ideal', dapat diwujudkan di daerah dengan kondisi geografis yang tidak ideal. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Lokal: Keberhasilan LAKU dalam mengintegrasikan back-end digital di Balai Desa dan front-end fisik di lapangan menunjukkan peningkatan signifikan pada kapasitas kelembagaan lokal. Pemdes tidak hanya merespons krisis, tetapi juga meningkatkan kemampuan teknis dan manajerial mereka untuk mengelola layanan yang lebih kompleks dan mobile. Penguatan ini menjadikan Pemdes lebih tangguh dalam menghadapi tantangan di masa depan.

Tantangan dan Peluang Replikasi Model

Keberlanjutan LAKU menghadapi dua tantangan utama. Pertama adalah aspek finansial; program ini harus diinstitutionalisasi dan didanai secara berkelanjutan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes), bukan hanya mengandalkan dana PkM

atau inisiatif kepemimpinan temporer. Kedua adalah aspek kepemimpinan dan manajemen risiko. Seperti yang ditunjukkan dalam analisis faktor keberhasilan, meskipun Balai Desa sudah berfungsi sebagai pusat manajemen risiko dan data, pergantian Kepala Desa (pasca-kasus) dapat mengancam komitmen terhadap transparansi dan layanan proaktif. Diperlukan penjaminan kelembagaan yang kuat, seperti peraturan desa (Perdes), untuk mempertahankan standar LAKU.

Meskipun terdapat tantangan, LAKU menawarkan peluang replikasi yang sangat tinggi. Mengingat tantangan geografis berupa wilayah luas dan topografi bervariasi yang dialami secara umum oleh Kabupaten Bojonegoro, model LAKU dapat diadopsi oleh desa-desa lain di 28 kecamatan yang menghadapi isu aksesibilitas serupa. Keberhasilan model ini membuktikan bahwa aset desa (Balai Desa) dapat dioptimalkan fungsinya menjadi hub dinamis yang memproyeksikan layanan ke luar, mengubah pandangan tradisional mengenai infrastruktur pelayanan publik desa. Kebutuhan akan Perdes untuk Mengamankan Keberlanjutan: Tantangan terbesar LAKU bukan lagi implementasi, tetapi keberlanjutan politik (political sustainability). Solusinya terletak pada penetapan Peraturan Desa (Perdes) tentang penyelenggaraan LAKU. Perdes ini akan mengubah LAKU dari program inisiatif menjadi kebijakan publik permanen desa, menjadikannya wajib bagi setiap pemimpin desa yang akan datang, sehingga mitigasi risiko kepemimpinan dapat tercapai.

Skalabilitas Model LAKU ke Seluruh Kabupaten: Dengan skor Tangibles yang hampir sempurna, model LAKU memberikan cetak biru yang dapat diskalakan (scalable blueprint) untuk desa-desa di Bojonegoro dan wilayah lain dengan physical gap serupa. Replikasi tidak harus mahal; ia dapat dimulai dengan sepeda motor (motorcycle service) atau sarana transportasi sederhana lainnya, selama prinsip dasarnya (proaktif, terjadwal, dan transparan) dipertahankan. LAKU sebagai Model Hybrid Governance: Model LAKU mewakili model hybrid governance yang menggabungkan high-touch (layanan tatap muka) dengan high-tech (back-end Balai Desa sebagai pusat data). Ini adalah solusi yang praktis untuk desa-desa di mana konektivitas internet belum merata atau masyarakat belum fasih teknologi, menjadikannya lebih realistis daripada solusi e-Government murni.

Tantangan Burnout dan Motivasi SDM: Meskipun Kapabilitas SDM dinilai tinggi, risiko burnout petugas LAKU tetap menjadi tantangan operasional jangka panjang. Layanan keliling menuntut jam kerja yang tidak teratur dan energi yang lebih besar. Solusi mitigasi berupa insentif yang adil dan rotasi tugas yang terencana harus dipertahankan untuk memastikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak mengorbankan kesejahteraan petugas, sehingga mempertahankan skor Empathy dan Assurance yang telah dicapai.

Kesimpulan

Layanan Administrasi Keliling (LAKU) berbasis Balai Desa yang diimplementasikan di Desa Ngampel, Kecamatan Kapas, Kabupaten Bojonegoro, merupakan intervensi pengabdian kepada masyarakat yang berhasil menjawab tantangan pelayanan publik yang bersifat multidimensional. Intervensi ini dirancang khusus untuk mengatasi *physical gap* (kesenjangan aksesibilitas geografis) dan *trust gap* (krisis legitimasi pasca-skandal). Pertama, LAKU secara signifikan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik. Analisis SERVQUAL membuktikan adanya perbaikan drastis pada dimensi Responsiveness dan Tangibles, yang secara langsung memitigasi hambatan geografis dan meningkatkan aksesibilitas bagi warga di wilayah pelosok. Peningkatan Tangibles (dari Gap -1.80 menjadi -0.10) secara empiris mengkonfirmasi efektivitas strategi mobile service dalam menghilangkan kendala jarak. Peningkatan ini juga memastikan Pemdes mencapai target Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang sosial dan administrasi, mengkonkretkan mandat good governance yang diamanatkan oleh UU Desa.

Kedua, LAKU terbukti efektif sebagai mekanisme restorasi kepercayaan publik. Meskipun krisis kepercayaan yang dipicu oleh isu penyelewengan dana tidak dapat diselesaikan sepenuhnya dalam waktu singkat—tercermin dari Gap Reliability yang masih tinggi—pelayanan yang proaktif, transparan, dan berorientasi New Public Service (NPS) telah menunjukkan komitmen nyata Pemdes terhadap akuntabilitas. Inovasi ini mengubah persepsi masyarakat dari curiga menjadi menghargai upaya pelayanan, didorong oleh perbaikan nyata pada dimensi Empathy dan Responsiveness. LAKU berhasil mengalihkan fokus masyarakat dari masalah kepemimpinan etis ke kinerja operasional yang terpercaya. LAKU adalah perwujudan sukses dari model Hybrid Governance yang relevan untuk konteks desa yang kompleks. Model ini secara cerdas mengawinkan aspek high-tech (integrasi data digital di Balai Desa sebagai Command Center) dengan aspek high-touch (pelayanan fisik di lapangan). Pendekatan ini mengatasi keterbatasan infrastruktur digital dan literasi teknologi di desa, sekaligus memanfaatkan kekuatan interaksi tatap muka yang berorientasi NPS untuk membangun kembali modal sosial dan kepercayaan yang terdegradasi akibat skandal.

Keberhasilan program ini juga harus dilihat dari kacamata kepatuhan regulasi. Dengan memprioritaskan rute ke dusun-dusun terjauh, LAKU memastikan bahwa Pemdes memenuhi tanggung jawabnya terhadap kesetaraan akses bagi semua warga, terutama kelompok rentan. Peningkatan capaian SPM pasca-intervensi LAKU adalah bukti bahwa inovasi pelayanan yang dirancang dengan etika yang tepat dapat menjadi katalisator bagi kepatuhan kebijakan yang lebih luas, menjembatani kesenjangan antara kebijakan pemerintah pusat dan realisasi di tingkat desa. Meskipun LAKU berhasil pada tingkat operasional dan persepsi, tantangan struktural terkait keberlanjutan politik dan manajemen keuangan tetap ada. Ketergantungan pada komitmen kepemimpinan

individu pasca-skandal menyajikan risiko yang nyata. Oleh karena itu, langkah krusial berikutnya adalah menginstitusionalisasi LAKU melalui penetapan Peraturan Desa (Perdes). Perdes ini harus mengamankan alokasi anggaran operasional yang memadai dari APBDes secara permanen, menjadikan LAKU sebagai kebijakan publik yang mengikat secara hukum, terlepas dari pergantian pimpinan.

LAKU di Ngampel menawarkan best practice yang sangat dapat direplikasi (scalable) bagi desa-desa lain di Kabupaten Bojonegoro dan wilayah mana pun yang menghadapi masalah aksesibilitas geografis yang parah. Model ini membuktikan bahwa Pemdes dapat menggunakan inovasi pelayanan sebagai mekanisme korektif tata kelola (governance repair mechanism), mengubah narasi negatif publik melalui aksi nyata yang transparan. LAKU adalah studi kasus penting yang menegaskan bahwa fokus pada Responsiveness, Empathy, dan Tangibles adalah jalan tercepat untuk memulihkan kepercayaan pada sistem pemerintahan desa.

Acknowledgements

Tim peneliti menyampaikan apresiasi khusus ditujukan kepada Pemerintah Desa Ngampel dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Kecamatan Kapas, Kabupaten Bojonegoro atas kolaborasi aktif, dukungan kelembagaan yang kuat, dan komitmen politik mereka untuk menjadikan model Layanan Administrasi Keliling (LAKU) sebagai prioritas governance repair. Ucapan terima kasih tak terhingga juga disampaikan kepada seluruh Masyarakat Desa Ngampel, khususnya responden survei Pra- dan Pasca-Intervensi, atas partisipasi, keterbukaan, dan kepercayaan yang diberikan, yang menjadi kunci utama keberhasilan pemulihan kualitas pelayanan.

References

- Cook, M. B., Matthews, J. B., & Irwin, M. M. (2009). *The governance of E-government: The key to organisational transformation*. Palgrave Macmillan.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor X Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa*. Kemendagri.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan manajemen keuangan daerah* (Edisi Revisi). Penerbit Andi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*,

64(1), 12–40.

- Putro, B. S., & Purnomo, E. P. (2022). Strategi pemulihan kepercayaan publik pasca-skandal korupsi di pemerintahan daerah melalui peningkatan kualitas layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 14(1), 45–60.
- Suryadi, A. (2023). Inovasi layanan publik bergerak (Mobile Service) sebagai solusi mengatasi hambatan geografis dalam aksesibilitas administrasi desa di Kabupaten Bojonegoro. *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik*, 5(2), 112–125.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. (2014). Sekretariat Negara.
- Wulandari, R., & Hartono, D. (2021). Aplikasi model participatory action research (PAR) dalam perumusan kebijakan inovasi pelayanan publik di tingkat desa. *Jurnal Pembangunan Sosial Indonesia*, 2(1), 10–25.