



Ananda Salsabila P. H¹
 Saskia Ayu Andini²
 Regita Ayu Agustin³
 Salviaputri Irsha K⁴
 Najwa Mayang
 Dayatri⁵
 Rudiana⁶

PERSPEKTIF PEMERINTAH DESA DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS NEW PUBLIC SERVICE: STUDI KASUS DI DESA CIBIRU WETAN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Cibiru Wetan berdasarkan prinsip-prinsip dalam teori New Public Service (NPS), yaitu demokrasi, partisipasi, keadilan sosial, akuntabilitas, dan pelayanan berbasis dialog. Metode yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Cibiru Wetan telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip NPS secara nyata. Prinsip demokrasi terwujud dalam forum musyawarah desa yang terbuka dan partisipatif. Partisipasi warga terlihat dari tingginya kehadiran dalam kegiatan Posyandu dan Posbindu. Prinsip keadilan sosial diwujudkan melalui distribusi layanan merata dan program afirmatif bagi kelompok rentan seperti lansia dan anak-anak. Akuntabilitas dijalankan melalui pelaporan terbuka dan pelatihan digital bagi kader. Sementara itu, prinsip dialog tampak pada pendekatan persuasif dalam edukasi kesehatan dan penyesuaian layanan berdasarkan masukan warga. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan NPS dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat desa dengan pendekatan kolaboratif dan responsif.

Kata Kunci: Pelayanan publik, New Public Service, Desa Cibiru Wetan

Abstract

This study aims to analyze the implementation of public service delivery by the Cibiru Wetan Village Government based on the principles of the New Public Service (NPS) theory, namely democracy, participation, social equity, accountability, and dialogue-based service. A qualitative case study method was employed, with data collected through in-depth interviews, observation, and literature review. The findings reveal that the Cibiru Wetan Village Government has effectively applied NPS principles in practice. Democratic values are manifested through open and participatory village deliberation forums. Community participation is reflected in the high attendance rates at Posyandu and Posbindu health programs. Social equity is upheld through equal distribution of services and affirmative programs targeting vulnerable groups such as the elderly and children. Accountability is ensured through transparent reporting mechanisms and digital training for local health volunteers. Meanwhile, the principle of dialogue is evident in the use of persuasive approaches in health education and the adaptation of services based on citizen feedback. These findings suggest that the NPS approach can be effectively implemented at the village level through collaborative and responsive governance.

Keywords: Public Service, New Public Service, Desa Cibiru Wetan

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan organisasi yang memiliki wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan melayani masyarakat. Dalam berbagai teori klasik disebutkan bahwa fungsi pokok pemerintah meliputi pemeliharaan keamanan dan pertahanan, penyelenggaraan peradilan,

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran
 email: ananda23015@mail.unpad.ac.id, saskia23002@mail.unpad.ac.id, regita23001@mail.unpad.ac.id,
 salviaputri23001@mail.unpad.ac.id, najwa23032@mail.unpad.ac.id, rudiana@unpad.ac.id

serta penyediaan barang dan jasa publik yang tidak disediakan sektor swasta (Musgrave, 1959). Di Indonesia, salah satu fungsi utama pemerintahan adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat (Sedarmayanti, 2004). Dengan demikian, pemerintah tidak hanya berperan sebagai pengatur kebijakan (regulator) tetapi juga sebagai penyelenggara layanan bagi masyarakat.

Pelayanan publik sendiri didefinisikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Definisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik menitikberatkan pada pemenuhan hak-hak masyarakat. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah (pusat, daerah, termasuk desa) wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkepastian hukum, transparan, dan akuntabel.

Pemerintah desa merupakan unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. Berdasarkan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa. Fungsi pelayanan publik di desa meliputi pengadaan barang publik seperti infrastruktur dasar dan jasa pelayanan sosial serta layanan administratif.

Desa Cibiru Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, merupakan salah satu desa yang menunjukkan komitmen dalam menyelenggarakan pelayanan publik, terutama di bidang kesehatan. Pemerintah desa menyelenggarakan layanan seperti Posyandu, Posbindu, program Kampung Lansia, dan ambulans desa gratis. Inovasi ini dilaksanakan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan menjamin akses yang merata (Agustin et al., 2025).

Namun, kualitas pelayanan publik seringkali masih menghadapi tantangan seperti kurangnya partisipasi masyarakat, birokrasi yang lambat, dan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, perlu dianalisis lebih dalam bagaimana implementasi pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Cibiru Wetan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Teori New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh relevans dalam menganalisis pelayanan publik di tingkat desa. Teori ini menekankan bahwa pemerintah tidak hanya bertugas sebagai pengatur (steering) tetapi sebagai pelayan masyarakat (serving). Lima prinsip utama NPS adalah demokrasi, partisipasi, keadilan sosial, akuntabilitas, dan pelayanan berbasis dialog. Dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pemerintah Desa Cibiru Wetan mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip demokrasi?
2. Bagaimana Pemerintah Desa Cibiru Wetan mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip partisipasi?
3. Bagaimana Pemerintah Desa Cibiru Wetan mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip keadilan sosial?
4. Bagaimana Pemerintah Desa Cibiru Wetan mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip akuntabilitas?
5. Bagaimana Pemerintah Desa Cibiru Wetan mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip pelayanan berbasis dialog?

Untuk menjawab permasalahan di atas, kerangka pemikiran yang digunakan adalah teori New Public Service. Dalam praktiknya, Pemerintah Desa Cibiru Wetan melaksanakan musyawarah desa, melibatkan kader dan tokoh masyarakat dalam pelaksanaan Posyandu dan Posbindu, serta menyediakan fasilitas pelayanan tanpa diskriminasi ekonomi.

New Public Service mengubah orientasi pelayanan publik dari efisiensi ekonomi ke pelayanan berbasis nilai dan demokrasi. Pemerintah bertindak sebagai fasilitator dan pelayan masyarakat. Prinsip demokrasi menuntut keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi menekankan pelibatan aktif warga. Keadilan sosial mengarah pada pemerataan manfaat layanan. Akuntabilitas mencerminkan pertanggungjawaban birokrasi kepada publik. Sedangkan dialog menuntut adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

METODE

Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus tunggal (single study case). Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena bertujuan memahami fenomena pelayanan publik desa secara mendalam melalui pengalaman dan perspektif para informan. Dalam penelitian kualitatif, analisis lebih menekankan pemahaman konteks dan makna sosial dalam data. Studi kasus tunggal digunakan untuk mengeksplorasi secara intensif kasus Desa Cibiru Wetan sebagai satu kesatuan sistem (bounded system).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Desa Cibiru Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Desa ini dipilih karena merupakan unit pemerintahan lokal yang aktif menyelenggarakan program Posyandu sebagai bagian dari pelayanan publik kesehatan dasar. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2025, dengan menyesuaikan jadwal kegiatan dan ketersediaan informan. Penentuan lokasi dan waktu penelitian didasari pertimbangan ketersediaan data dan relevansi kasus, sehingga memudahkan pelaksanaan penelitian.

Subjek dan Objek Penelitian

Objek penelitian adalah praktik pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa, khususnya program kesehatan ibu dan anak melalui Posyandu di Desa Cibiru Wetan. Subjek penelitian (narasumber) terdiri dari para kader Posyandu yang secara aktif terlibat dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Kader Posyandu dipilih sebagai informan kunci karena mereka memahami proses pelayanan, kendala, dan kebutuhan masyarakat terkait Posyandu. Pendekatan informan ini memungkinkan peneliti memperoleh data langsung tentang bagaimana program desa dilaksanakan dan diterima oleh warga.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik **triangulasi data** yang saling melengkapi:

- **Wawancara mendalam** (in-depth interview): Dilakukan dengan para kader Posyandu untuk menggali informasi detail tentang pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan Posyandu. Wawancara bersifat semi-terstruktur sehingga peneliti dapat mengajukan pertanyaan terbuka dan mengikuti alur jawaban informan.
- **Studi literatur**: Peneliti melakukan kajian pustaka terhadap sumber-sumber tertulis yang relevan, termasuk regulasi pemerintah dan teori akademik. Studi literatur meliputi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan konsep teoritis seperti paradigma New Public Service. Sebagai contoh, teori New Public Service oleh Denhardt & Denhardt (2003) menekankan bahwa pelayanan publik harus memfasilitasi partisipasi aktif masyarakat. Kajian literatur ini membantu menempatkan temuan penelitian dalam kerangka hukum dan teoritis yang sesuai.

Teknik Analisis Data

NPS (New Public Service), Teori New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Janet dan Robert Denhardt (2003). Ada lima poin utama dalam Teori New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Janet dan Robert Denhardt (2003), yakni demokrasi, partisipasi, keadilan sosial, akuntabilitas, dan pelayanan berbasis dialog.

Pada dasarnya bagian ini menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan. Materi pokok bagian ini adalah: (1) rancangan penelitian; (2) populasi dan sampel (sasaran penelitian); (3) teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen; (4) dan teknik analisis data. Untuk penelitian yang menggunakan alat dan bahan, perlu dituliskan spesifikasi alat dan bahannya. Spesifikasi alat menggambarkan kecanggihan alat yang digunakan sedangkan spesifikasi bahan menggambarkan macam bahan yang digunakan.

Untuk penelitian kualitatif seperti penelitian tindakan kelas, etnografi, fenomenologi, studi kasus, dan lain-lain, perlu ditambahkan kehadiran peneliti, subyek penelitian, informan yang ikut membantu beserta cara-cara menggali data-data penelitian, lokasi dan lama penelitian serta uraian mengenai pengecekan keabsahan hasil penelitian.

Sebaiknya dihindari pengorganisasian penulisan ke dalam “anak sub-judul” pada bagian ini. Namun, jika tidak bisa dihindari, cara penulisannya dapat dilihat pada bagian “Hasil dan Pembahasan”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengimplementasian kebijakan sesuai dengan prinsip demokrasi

Pemerintah Desa Cibiru Wetan telah mengimplementasikan prinsip-prinsip demokrasi dalam pelayanan publik sebagaimana digariskan dalam kerangka New Public Service (NPS), yang menekankan bahwa warga negara bukan sekadar pelanggan pasif, melainkan pemilik sah dari proses pemerintahan. Hal ini tercermin dalam kebijakan partisipatif seperti pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa (Musrenbang) yang dilakukan dua kali setiap tahun. Melalui forum ini, warga terlibat aktif dalam penyusunan anggaran dan evaluasi kinerja pemerintah desa. Kehadiran lebih dari 80% undangan dari unsur masyarakat menunjukkan bahwa partisipasi publik bukan sekadar simbolik, melainkan telah menjadi budaya dalam tata kelola desa.

Sebagai bentuk komitmen terhadap prinsip deliberatif, Pemerintah Desa Cibiru Wetan membuka ruang dialog dan kolaborasi dengan berbagai elemen masyarakat. Kolaborasi dengan Karang Taruna dan Kelompok Wanita Tani (KWT) menjadi wujud nyata bahwa pemerintah tidak berjalan sendiri, melainkan bergandengan tangan dengan kelompok-kelompok sosial dalam menjalankan program pemberdayaan. Contohnya, desa mendukung KWT dengan dana bergulir sebesar Rp10 juta berdasarkan pengajuan proposal, serta memberikan ruang bagi Karang Taruna dalam menjalankan pelatihan, sertifikasi halal, hingga kegiatan edukasi remaja dan kampung lansia.

Prinsip demokrasi juga tercermin dalam transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Pemerintah desa aktif menyebarkan informasi melalui media sosial dan aplikasi seperti Simpel Desa, Bale Desa, dan BEDAS yang dikelola langsung oleh perangkat desa sesuai bidangnya. Tidak seperti di banyak desa lain, tugas pengelolaan pelayanan digital tidak hanya dibebankan pada satu perangkat, tetapi dibagi rata untuk efisiensi dan tanggapan cepat. Sistem ini mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan secara daring maupun luring, sekaligus menciptakan birokrasi yang adaptif terhadap kebutuhan publik.

Pelayanan yang inklusif juga menjadi keunggulan demokrasi di Cibiru Wetan. Desa memberikan prioritas pelayanan kepada kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, anak yatim, dan keluarga miskin. Bentuk nyatanya meliputi program kampung lansia, pemberian insentif guru ngaji, bantuan pendidikan untuk anak-anak kurang mampu, serta layanan posyandu remaja dan balita. Keberpihakan ini menunjukkan bahwa pemerintah desa memahami pentingnya keadilan substantif dalam pelayanan publik yang demokratis.

Partisipasi publik di Desa Cibiru Wetan tidak hanya berhenti pada perencanaan, tetapi juga mencakup pelaksanaan dan evaluasi. Pemerintah desa secara rutin mengadakan evaluasi internal tiga bulan sekali dan aktif menjalin komunikasi dengan warga secara langsung, baik melalui forum maupun inisiatif personal perangkat desa di lapangan. Bahkan untuk keadaan darurat, desa memiliki ambulance siaga dan perangkat yang siap bergerak cepat membantu warga. Praktik ini sejalan dengan NPS yang menempatkan pelayanan sebagai kegiatan moral dan sosial, bukan sekadar administrasi birokratik.

Salah satu aspek demokrasi yang hidup dalam pelayanan desa adalah inovasi sosial yang lahir dari bawah (bottom-up). Desa Cibiru Wetan menjadi pilot project aplikasi Simpel Desa yang kini digunakan di berbagai wilayah lain. Desa juga mendorong pengembangan UMKM lokal, salah satunya berhasil ekspor produk ke luar negeri dan meraih juara tingkat kabupaten dan provinsi. Pemerintah desa hanya berperan sebagai fasilitator, sementara inisiatif dan solusi banyak datang dari masyarakat itu sendiri—sebuah contoh konkret prinsip citizen-driven governance dalam NPS.

Kesetaraan dalam pelayanan juga menjadi prinsip yang dipegang teguh oleh Pemerintah Desa Cibiru Wetan. Masyarakat memiliki pilihan untuk mengakses layanan secara daring atau datang langsung ke kantor desa tanpa perbedaan kualitas layanan. Bahkan, banyak warga memilih datang langsung karena ingin merasakan atmosfer pelayanan yang ramah dan kekeluargaan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa tidak hanya soal efisiensi, tetapi juga soal hubungan sosial yang hangat dan berorientasi pada martabat manusia.

Dengan pendekatan yang kolaboratif, inklusif, dan partisipatif, Pemerintah Desa Cibiru Wetan telah menunjukkan bahwa pelayanan publik yang demokratis dapat diterapkan secara nyata di tingkat lokal. Semangat untuk terus meningkatkan pelayanan, baik dari sisi kedisiplinan, responsivitas, maupun inovasi, menjadi ciri khas dari tata kelola desa yang

berbasis pada nilai-nilai New Public Service. Cibiru Wetan telah membuktikan bahwa demokrasi bukan hanya hidup dalam pemilu, tetapi hadir setiap hari dalam bentuk pelayanan publik yang adil, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Pengimplementasian kebijakan sesuai dengan prinsip partisipasi

Prinsip partisipasi merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis demokrasi. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa partisipasi masyarakat adalah hak sekaligus kewajiban dalam proses pelayanan publik (Pasal 15 huruf g). Prinsip ini selaras dengan teori New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Janet dan Robert Denhardt (2003), di mana warga tidak diposisikan sebagai pelanggan pasif, melainkan sebagai mitra dalam perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik.

Pemerintah Desa Cibiru Wetan menunjukkan komitmen kuat terhadap prinsip ini melalui melibatkan aktif masyarakat dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Upaya tersebut terlihat dari penyelenggaraan Posyandu dan Posbindu di tiap Rukun Warga secara rutin dengan struktur organisasi yang teratur. Pemerintah desa secara aktif memberikan kesempatan bagi warga untuk terlibat, misalnya melalui musyawarah desa dan penyebaran informasi terbuka (WhatsApp, pamflet, pengumuman masjid), sehingga masyarakat dapat mengusulkan kebutuhan dan memberi masukan langsung. Akhirnya, hampir 80% warga ikut berpartisipasi dalam kegiatan kesehatan desa, dan bagi yang absen diadakan “sweeping” ke rumah warga untuk memastikan cakupan layanan menyeluruh.

Keberhasilan ini merupakan buah kolaborasi antara pemerintah desa, tenaga kesehatan, kader PKK/Posyandu, dan partisipasi aktif warga. Pendekatan inklusif ini didukung oleh program edukasi komunitas, melibatkan tokoh lokal, pemanfaatan teknologi informasi, dan kerjasama lintas sektor yang dijalankan pemerintah desa. Kombinasi strategi tersebut mencerminkan implementasi kebijakan yang inklusif: kebijakan kesehatan publik dikembangkan bersama warga sehingga lebih relevan dan akuntabel sesuai amanat UU Pelayanan Publik.

Dalam kerangka teori NPS, partisipasi publik bukan hanya soal peningkatan kuantitas layanan, tetapi memperkuat keterikatan sosial dan rasa memiliki warga terhadap program. Data survei dan observasi lapangan menunjukkan angka kehadiran Posyandu/Posbindu di Desa Cibiru Wetan mencapai sekitar 80% dari sasaran (mis. 1.365 balita). Tingginya partisipasi ini mengindikasikan warga aktif menjadikan kegiatan Posyandu sebagai rutinitas penting demi kesejahteraan keluarga. Partisipasi warga tidak terjadi secara kebetulan, melainkan didukung oleh kebijakan desa yang transparan dan partisipatif. Misalnya, pemerintah desa melibatkan kader kesehatan (ibu-ibu PKK) dan relawan pada perencanaan program, serta mengalokasikan anggaran untuk insentif kader dan bantuan gizi (makanan tambahan ibu hamil/balita).

Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa kebijakan desa tidak dibuat secara top-down, tetapi dibangun atas dialog dan keterlibatan warga. Hasilnya, warga memperoleh layanan yang adil dan sesuai kebutuhan. sesuai prinsip partisipasi dalam NPS, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah desa dalam mengelola program kesehatan. Dengan demikian, implementasi kebijakan di Desa Cibiru Wetan sudah sejalan dengan prinsip partisipatif dalam UU 25/2009 dan teori NPS, yakni warga diposisikan sebagai mitra aktif dalam pelayanan publik.

Pengimplementasian kebijakan sesuai dengan prinsip keadilan sosial

Dalam perspektif Pemerintah Desa Cibiru Wetan, keadilan sosial merupakan prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan. Prinsip ini sejalan dengan pendekatan New Public Service yang menempatkan seluruh warga negara sebagai pemilik hak atas pelayanan publik tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, pemerintah desa berkomitmen untuk menyediakan layanan kesehatan yang merata, inklusif, dan adil bagi seluruh masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, usia, jenis kelamin, atau wilayah tempat tinggal. Hal ini diwujudkan dalam kebijakan dan program nyata yang ditujukan untuk menjangkau semua kelompok masyarakat, terutama kelompok rentan.

Salah satu bentuk nyata dari upaya pemerataan akses layanan kesehatan adalah pelaksanaan kegiatan Posyandu dan Posbindu secara rutin dan bergilir di setiap RW sebanyak 20 kali dalam satu bulan. Program ini bukan hanya menunjukkan efisiensi pelayanan, tetapi juga representasi dari komitmen pemerintah desa untuk memberikan perlakuan yang setara kepada semua warga. Tidak ada RW yang diistimewakan atau diabaikan, karena semua wilayah mendapatkan jadwal layanan yang adil. Ini menegaskan bahwa Pemerintah Desa Cibiru Wetan

menjalankan prinsip equity atau pemerataan, sebagaimana disampaikan Frederickson (1999), sebagai bagian penting dari keadilan sosial dalam pelayanan publik.

Selain pelayanan reguler, perhatian terhadap kelompok rentan seperti lansia juga menjadi prioritas. Pemerintah desa menginisiasi Kampung Lansia, program yang secara khusus melibatkan lansia dalam kegiatan-kegiatan seperti pemeriksaan kesehatan gratis, senam rutin, dan kegiatan sosial seperti makan bersama setiap hari Sabtu. Bagi pemerintah desa, ini bukan sekadar kegiatan formalitas, tetapi bentuk afirmasi dan penghargaan terhadap kelompok usia lanjut agar tetap mendapatkan perhatian dan akses kesehatan yang layak. Dengan demikian, desa memastikan tidak ada warga yang tertinggal, apalagi terpinggirkan, dari pelayanan dasar yang mereka butuhkan.

Keadilan sosial juga diterjemahkan dalam alokasi anggaran yang mendukung akses pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Pemerintah desa secara aktif mengalokasikan dana untuk penyediaan makanan tambahan bernutrisi bagi ibu hamil dan balita, memberikan insentif bagi kader posyandu dan tenaga kesehatan desa, serta menyediakan ambulance siaga secara gratis untuk kebutuhan darurat. Keputusan ini diambil bukan semata karena regulasi, tetapi sebagai bentuk kepedulian dan kesadaran bahwa setiap warga, terlepas dari kondisi ekonomi, harus dapat memperoleh layanan yang menyelamatkan nyawa tanpa kendala biaya.

Sebagai pelaksana kebijakan, perangkat desa dan anggota Satuan Linmas di Cibiru Wetan menunjukkan responsivitas tinggi dalam menghadapi kebutuhan masyarakat. Mereka tidak hanya bertugas secara administratif, tetapi juga aktif di lapangan, memberikan layanan kesehatan darurat secara langsung dan memastikan bahwa kendaraan ambulance dapat menjangkau warga yang membutuhkan kapan pun diperlukan. Dari perspektif pemerintah desa, tindakan ini adalah bagian dari pengabdian dan tanggung jawab moral terhadap warga, bukan sekadar pelaksanaan tugas formal.

Keterlibatan lembaga desa seperti PKK dalam mendampingi kegiatan Posyandu dan Posbindu menambah dimensi sosial dalam pelayanan publik. Pemerintah desa memandang partisipasi PKK sebagai strategi efektif untuk menjangkau lapisan masyarakat yang mungkin belum tersentuh informasi atau fasilitas layanan kesehatan. Kerja sama antar elemen desa ini memastikan bahwa setiap warga mendapat kesempatan yang sama untuk menerima layanan yang dibutuhkan, dan hal ini menjadi bagian dari mekanisme pelayanan yang berkeadilan dan menyeluruh.

Dalam pelaksanaan pelayanan, Pemerintah Desa Cibiru Wetan tidak melihat masyarakat sebagai pelanggan yang hanya berhak atas layanan ketika memiliki kemampuan finansial. Sebaliknya, masyarakat dipandang sebagai warga negara yang memiliki hak konstitusional atas pelayanan yang adil dan bermartabat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus menjangkau bukan hanya yang mudah dijangkau, tetapi juga proaktif terhadap kebutuhan kelompok yang selama ini berada di pinggir sistem, seperti warga miskin, disabilitas, atau lansia.

Dengan berbagai upaya tersebut, Pemerintah Desa Cibiru Wetan berusaha menghidupkan nilai-nilai keadilan sosial dalam setiap aspek pelayanan kesehatan. Prinsip New Public Service diinternalisasikan dalam tindakan konkret: memberikan akses yang merata, membangun pelayanan yang responsif, dan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dari sudut pandang pemerintah desa, pelayanan publik yang adil bukan sekadar soal efisiensi, melainkan soal komitmen terhadap kesetaraan, keberpihakan pada yang lemah, dan pemberdayaan seluruh lapisan masyarakat demi tercapainya kesejahteraan kolektif.

Pengimplementasian kebijakan sesuai dengan prinsip akuntabilitas

Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan dilakukan dengan menekankan keterbukaan informasi, pertanggungjawaban penggunaan sumber daya, dan partisipasi publik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik wajib memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Dengan kata lain, pemerintah desa dituntut bukan sekadar memberi pelayanan, tetapi juga melaporkan kinerja dan penggunaan dana kepada publik sebagai bagian dari akuntabilitas pemerintahan.

Dalam praktiknya, Desa Cibiru Wetan sudah melaksanakan sejumlah langkah konkret. Misalnya pada tahun 2021 pemerintah desa mengalokasikan dana desa untuk membangun unit Posyandu Mekar Biru di RW 06 (Kampung Cibangkonol). Pembangunan fasilitas ini melibatkan Kampung Lansia dan didukung kerjasama dengan lembaga sosial (Rumah Zakat),

mencerminkan bentuk kolaborasi pemerintah dengan masyarakat. Pelaporan kegiatan kesehatan tersebut dilakukan melalui mekanisme perencanaan dan pelaporan desa. Dana yang digunakan untuk Posyandu dicatat dalam APBDesa dan dilaporkan dalam Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Desa secara berkala.

Selain itu, Pemerintah Desa Cibiru Wetan memperkuat akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan layanan Posyandu dan Posbindu dengan melibatkan secara aktif warga, khususnya kader PKK dan kader Posyandu di setiap RW. Keterlibatan ini bukan hanya dalam pelaksanaan kegiatan, tetapi juga dalam aspek perencanaan dan evaluasi program.

Salah satu wujud nyata akuntabilitas ini adalah pelaksanaan pelatihan pengelolaan data Posyandu menggunakan aplikasi Google Spreadsheet. Kegiatan ini didukung penuh oleh pemerintah desa dan diawali dengan proses penjajakan serta silaturahmi antara tim pengabdian masyarakat dan Kepala Desa. Pelatihan tersebut diikuti oleh 30 peserta yang mewakili kader PKK dan Posyandu dari 19 RW.

Kehadiran kepala desa dan keterlibatan langsung warga menunjukkan komitmen terhadap prinsip akuntabilitas kolaboratif, di mana masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra dalam proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendekatan National Public Service (NPS) yang menempatkan warga sebagai bagian penting dalam sistem pertanggungjawaban publik.

Lebih Lanjut, forum musyawarah rutin yang melibatkan kader dan tokoh masyarakat untuk merancang jadwal kegiatan serta mengevaluasi hasil layanan Posyandu dan Posbindu menjadi mekanisme penting dalam memastikan transparansi dan pertanggungjawaban. Dengan demikian, keterlibatan warga secara aktif tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat mekanisme kontrol sosial dan transparansi, yang merupakan inti dari akuntabilitas publik.

Pengimplementasian kebijakan sesuai dengan prinsip pelayanan berbasis dialog

Salah satu kekuatan pelayanan publik di Desa Cibiru Wetan adalah penerapan prinsip pelayanan berbasis dialog. Dialog dalam pelayanan publik tidak sekadar menyampaikan informasi satu arah, melainkan menciptakan ruang timbal balik antara pemerintah dan warga. Prinsip ini tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 10, yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus “menjamin interaksi secara berkesinambungan antara penyelenggara dan pengguna layanan.” Pada bidang pelayanan kesehatan, pendekatan berbasis dialog sangat dominan di Desa Cibiru Wetan.

Secara konseptual, Janet dan Robert Denhardt (2003) menegaskan bahwa pelayanan publik dialogis menekankan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Alih-alih bersifat koersif, pelayanan desa ini dilaksanakan dengan mengutamakan interaksi persuasif. Hasil wawancara lapangan menunjukkan bahwa di Posyandu Cibiru Wetan, petugas dan kader kesehatan tidak memaksakan warga yang enggan ikut imunisasi, melainkan mengedepankan pendekatan dialogis. Misalnya, apabila sebagian warga belum mau imunisasi, petugas melakukan “sweeping” secara rutin ke rumah-rumah sambil memberikan sosialisasi manfaat vaksin secara persuasif. Pendekatan tanpa pemaksaan ini membantu membangun kesadaran dan kepercayaan warga, bukan sekadar mematuhi instruksi.

Pendekatan berbasis dialog juga tampak pada penanganan kasus gizi buruk. Dalam satu kasus, seorang anak ditemukan berada di bawah garis merah berat badannya. Daripada langsung mengambil keputusan sepihak, kader Posyandu berdialog dengan orang tua pasien. Kader proaktif merujuk kasus tersebut ke ahli gizi sambil meyakinkan orang tua secara persuasif agar bersedia mengikuti tindak lanjut mingguan.

Selama pendampingan, kondisi anak terus dipantau bersama pihak kesehatan secara berkala. Hasilnya, kondisi kesehatan anak mulai membaik meskipun masih dalam proses pemulihan. Pola penanganan semacam ini mencerminkan pelayanan yang tidak top-down, melainkan dua arah, menjunjung dialog dan membangun kepercayaan antara keluarga pasien, kader, dan tenaga kesehatan.

Selain itu, forum warga seperti Musyawarah RW, Musyawarah Desa, dan forum Monitoring Evaluasi Kesehatan menjadi wadah institusional dialog antara masyarakat dan pemerintah desa. Di dalam forum ini, warga bebas menyampaikan keluhan, saran, dan evaluasi terhadap kualitas layanan. Ciri khas pelayanan berbasis dialog di Cibiru Wetan juga terlihat dari keberanian pemerintah desa dalam menyesuaikan kebijakan sesuai kebutuhan warga. Misalnya,

jadwal Posyandu yang semula pagi hari digeser ke sore di beberapa RW untuk menyesuaikan dengan jam kerja ibu rumah tangga. Perubahan ini tidak ditetapkan sepihak, tetapi dihasilkan dari diskusi terbuka antara kader dan warga.

Pendekatan ini selaras dengan prinsip NPS, yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah dan pelayanan yang adaptif. Pemerintah desa tidak hanya menyediakan layanan berdasarkan standar prosedur tetap, melainkan mengutamakan fleksibilitas berdasarkan masukan dari masyarakat.

SIMPULAN

Pemerintah Desa Cibiru Wetan telah membuktikan bahwa prinsip-prinsip demokrasi dapat diimplementasikan secara nyata dalam pelayanan publik di tingkat lokal. Melalui Musrenbang dan forum musyawarah lainnya, warga dilibatkan secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program desa. Kehadiran warga dalam forum-forum tersebut bukan hanya sebagai formalitas, tetapi sebagai bentuk nyata dari kedaulatan rakyat dalam pengambilan keputusan publik. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Cibiru Wetan memandang warganya bukan sebagai objek kebijakan, melainkan sebagai mitra sejajar.

Selain partisipasi, prinsip keadilan sosial juga menjadi landasan utama dalam pengelolaan pelayanan publik, terutama di bidang kesehatan. Pemerintah desa memastikan bahwa layanan menjangkau semua kalangan, terutama kelompok rentan seperti lansia, balita, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan keluarga miskin. Melalui program seperti Kampung Lansia, pemberian makanan tambahan bergizi, serta layanan ambulance gratis, pemerintah desa menegaskan keberpihakannya pada kelompok yang paling membutuhkan. Pendekatan ini mencerminkan semangat equity dan keadilan substantif sebagaimana digariskan dalam teori NPS.

Aspek akuntabilitas juga diimplementasikan dengan kuat oleh Pemerintah Desa Cibiru Wetan. Melalui pelaporan rutin, keterlibatan masyarakat dalam penyusunan dan pengawasan anggaran, serta transparansi dalam pelaksanaan program, desa menciptakan sistem pertanggungjawaban yang terbuka dan kolaboratif. Pelibatan kader, tokoh masyarakat, dan warga secara aktif dalam forum-forum evaluatif menjadi bukti bahwa akuntabilitas di desa ini bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga sosial dan moral.

Salah satu pendekatan yang memperkuat praktik demokrasi di Cibiru Wetan adalah penerapan prinsip pelayanan berbasis dialog. Komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga dilakukan secara konsisten dalam berbagai program layanan, khususnya kesehatan. Pengambilan keputusan dilakukan secara persuasif dan partisipatif, bukan top-down, seperti dalam penanganan kasus imunisasi dan gizi buruk. Pemerintah desa juga menunjukkan fleksibilitas dengan menyesuaikan jadwal layanan berdasarkan kebutuhan warga, memperlihatkan pelayanan yang adaptif dan menghargai suara masyarakat.

Secara keseluruhan, Pemerintah Desa Cibiru Wetan telah menerapkan kebijakan pelayanan publik berdasarkan prinsip demokrasi yang meliputi partisipasi, keadilan sosial, akuntabilitas, dan dialog. Implementasi ini selaras dengan pendekatan New Public Service yang menempatkan warga sebagai mitra aktif dalam proses pemerintahan. Keberhasilan desa ini menjadi contoh nyata bahwa tata kelola yang demokratis, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan warga dapat diwujudkan secara efektif di tingkat desa. Cibiru Wetan bukan hanya memberikan pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan dan ikatan sosial yang kuat antara pemerintah dan masyarakatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- UU No. 25 Tahun 2009. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- UU No. 6 Tahun 2014. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38582/uu-no-6-tahun-2014>
- Razak, A. (n.d.). New Public Service (NPS): Perspektif mutakhir dalam pelayanan publik. Scribd. <https://www.scribd.com/doc/297583926/NEW-PUBLIC-SERVICE-NPS-PERSPEKTIF-MUTAKHIR-DALAM-PELAYANAN-PUBLIK>
- Pemerintah Desa Cibiru Wetan. (2025). Sistem Informasi Desa Cibiru Wetan. <https://www.cibiruwetan.desa.id/>

- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Kadir, A. (2017). *Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik*. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. <https://abdulkadir.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/362/2018/01/BAB-I.pdf>