Pengabdian kepada Masyarakat Desa Binaan (PkM-DB), DIPA BLU Universitas Lampung 2026

Peningkatan Literasi Kewarganegaraan melalui Edukasi *Evidence-Based Complaint* pada Pelayanan Publik di Desa Hanura

Ari Darmastuti, Fery Triatmojo, Arie Fitria, Dwi Wahyu Handayani, Ayu Wulandari, Vincensius Soma Ferrer
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung | ari.darmastuti@fisip.unila.ac.id

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Jalur aduan berjenjang yang dilatihkan kepada warga

Kantor Desa	SP4N-LAPOR!	Ombudsman RI
ditanggapi paling lambat 14 hari	lapor.go.id · SMS 1708	bila aduan tidak ditindaklanjuti

Skor literasi kewarganegaraan peserta naik 22,4 poin

Rata-rata skor pre-test dan post-test, 4 dimensi literasi kewarganegaraan (Galston, 2001)



40	18	152	7
peserta lokakarya, 21 Juli 2026	pemangku kepentingan dalam FGD awal	halaman modul ber-QRCBN	perangkat aduan siap pakai

Pendahuluan

Latar belakang

Ombudsman RI menerima 10.846 aduan sepanjang 2024, naik 28% dari tahun sebelumnya; 45,88% menyasar pemerintah daerah. Di Desa Hanura, keluhan layanan masih disampaikan secara lisan atau lewat media sosial tanpa bukti dan tanpa tindak lanjut.



Tiga jenis maladministrasi terbanyak yang diselesaikan Ombudsman RI, 2024 (Ombudsman RI, 2025)

Masalah

- Warga belum mengenal standar dan Maklumat Pelayanan desa.
- Tidak seorang pun peserta FGD pernah memakai SP4N-LAPOR!.
- Desa belum memiliki SOP pengelolaan pengaduan.

Tujuan

- Meningkatkan pemahaman hak sipil dan standar pelayanan.
- Melatih warga menyusun aduan berbasis bukti lewat kanal resmi.
- Merintis kader pengawas dan SOP pengaduan desa.

Metodologi

Participatory Action Research (PAR) dipadukan dengan siklus *experiential learning* Kolb dan prinsip andragogi, bermitra dengan Pemerintah Desa Hanura dan Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

1 — Mei–Juli 2026
Perencanaan
FGD 18 peserta, penyusunan modul dan instrumen tes

2 — 21 Juli 2026
Tindakan
Pre-test, materi regulasi, simulasi *roleplay*, praktik SP4N-LAPOR!, post-test

3 — Juli–Agustus 2026
Refleksi
Analisis skor, rintisan kader, dan draf SOP pengaduan

Siklus belajar dalam lokakarya (Kolb, 1984)

Mengalami	Merefleksi	Memahami	Mempraktikkan
Memerankan layanan desa yang bermasalah	Apa yang salah, bukti apa yang ada?	Maladministrasi dan tiga pilar aduan	Menyusun dan mengirim aduan resmi

Subjek

40 peserta: aparatur desa, BPD, Karang Taruna, kader RT/RW, dan PKK.

Instrumen dan analisis

Butir tes yang sama untuk pre-test dan post-test; skor rata-rata dibandingkan.

Hasil



Gambar 1. Simulasi *roleplay* penyampaian aduan



Gambar 2. Narasumber Ombudsman RI Perwakilan Lampung



Gambar 3. Diskusi tim pengabdi bersama peserta

Luaran	Status
Modul "Panduan Praktis Pengaduan Pelayanan Publik Desa", QRCBN 623-740-579-435-0	Terbit
Template aduan, formulir, lembar kronologi, *checklist* bukti, instrumen tes, direktori kanal, glosarium	Dipakai
Kader Komunitas Peduli Pelayanan Publik Hanura	Dirintis
Draf SOP pengelolaan pengaduan desa	Kerangka
Hak Cipta modul melalui Pusat HaKI LPPM Unila	Diajukan

Pembahasan

Kenaikan skor menunjukkan bahwa belajar lewat pengalaman efektif bagi warga dengan latar literasi beragam. Simulasi *roleplay* menghadapkan peserta pada perbedaan antara keluhan emosional dan aduan berbasis bukti, sementara materi Putusan MK No. 105/PUU-XXII/2024 menegaskan bahwa kritik terhadap institusi dilindungi hukum.

Implikasi praktis
Peserta dibekali tiga pilar aduan: *legal standing*, kronologi faktual 5W+1H, dan bukti dokumenter.

Rekomendasi lanjutan
Desa menetapkan SOP lewat Keputusan Kepala Desa dan menghubungkan kanal aduannya ke SP4N-LAPOR!.

Kesimpulan

Edukasi *evidence-based complaint* menaikkan skor literasi kewarganegaraan 40 peserta dari 67,3% menjadi 89,7%, dan membekali warga untuk beralih dari mengeluh secara reaktif ke mengadu secara konstruktif, berbukti, dan melalui kanal resmi.



Referensi

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *JPART, 18*(4), 543–571.
Galston, W. A. (2001). Political knowledge, political engagement, and civic education. *Annual Review of Political Science, 4*, 217–234.
Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning*. Prentice Hall.
Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Laporan tahunan 2024*.
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ucapan terima kasih

LPPM Universitas Lampung atas pendanaan DIPA BLU 2026; Pemerintah Desa Hanura, Kabupaten Pesawaran; Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung; serta 40 warga Desa Hanura yang berpartisipasi.