Jurnal Pengabdian Masyarakat Formosa (JPMF)
Vol. 5, No. 5 (October) 2026: 439 - 450

Community Assistance in Understanding the Right to Public Services Based on the Perspective of Law and Public Administration

Oktir Nebi[1*], Nanik Mandasari[2], Mario Dirgantara[3], Awal Khairi[4], Arieska[5]
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh
Corresponding Author: Oktir Nebi oktirnebi1988@gmail.com

ARTICLEINFO

Keywords: Public Services, Community Rights, Administrative Law, Public Administration, Maladministration

Received : 23, August
Revised : 12, September
Accepted: 29, October

©2026 Nebi, Mandasari, Dirgantara, Khairi, Arieska : This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

ABSTRACT

Public services are community rights guaranteed through legal provisions and must be carried out in a transparent, accountable, responsive, and non-discriminatory manner. This service activity aims to increase public understanding of the right to public services through a legal and public administration perspective. Mentoring is carried out with an educational-participatory approach through the identification of needs, preparation of materials, delivery of materials, discussions, case analysis, and evaluation of understanding. The results of the evaluation showed an increase in the average understanding of participants from 46.7% before mentoring to 86.2% after mentoring. The greatest improvement was found in the understanding of the complaint mechanism and the ability to recognize maladministration. This activity shows that law-based assistance and public administration can strengthen public literacy and encourage participation in more independent supervision of public services.

Pendampingan Masyarakat Dalam Memahami Hak Atas Pelayanan Publik Berdasarkan Perspektif Hukum dan Administrasi Publik

Oktir Nebi[1*], Nanik Mandasari[2], Mario Dirgantara[3], Awal Khairi[4], Arieska[5]
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh
Corresponding Author: Oktir Nebi oktirnebi1988@gmail.com

A R T I C L E I N F O

Kata Kunci: pelayanan publik, hak masyarakat, hukum administrasi, administrasi publik, maladministrasi, pendampingan masyarakat.

Received : 23, Agustus
Revised : 12, September
Accepted: 29, Oktober

©2026 Nebi, Mandasari, Dirgantara, Khairi, Arieska : This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

A B S T R A K

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dijamin melalui ketentuan hukum dan harus diselenggarakan secara transparan, akuntabel, responsif, serta nondiskriminatif. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik melalui perspektif hukum dan administrasi publik. Pendampingan dilaksanakan dengan pendekatan edukatif-partisipatif melalui identifikasi kebutuhan, penyusunan materi, penyampaian materi, diskusi, analisis kasus, dan evaluasi pemahaman. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan rata-rata pemahaman peserta dari 46,7% sebelum pendampingan menjadi 86,2% setelah pendampingan. Peningkatan paling besar terdapat pada pemahaman mekanisme pengaduan dan kemampuan mengenali maladministrasi. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendampingan berbasis hukum dan administrasi publik dapat memperkuat literasi masyarakat serta mendorong partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik secara lebih mandiri.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat berhadapan dengan berbagai bentuk pelayanan publik, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, bantuan sosial, hingga pelayanan administratif lainnya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik tidak semata-mata dipahami sebagai aktivitas birokrasi, tetapi juga sebagai bagian dari pemenuhan hak warga negara yang memiliki dasar hukum yang jelas.

Dari perspektif hukum administrasi negara, hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam pelayanan publik merupakan hubungan hukum yang menempatkan pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan tidak memiliki kebebasan untuk memberikan layanan secara sewenang-wenang karena setiap tindakan administrasi pemerintahan harus berlandaskan asas legalitas, kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, profesionalitas, dan perlakuan yang tidak diskriminatif. Kajian Zainuddin dan Dewi (2025) menunjukkan bahwa hukum administrasi negara memiliki posisi penting dalam mengatur hubungan pemerintah dan masyarakat sekaligus menjadi instrumen pengawasan dan pengendalian agar pelayanan publik berlangsung secara akuntabel, transparan, dan responsif.

Meskipun kerangka hukum mengenai pelayanan publik telah tersedia, pemenuhan hak masyarakat dalam praktiknya masih menghadapi berbagai persoalan. Masyarakat tidak selalu mengetahui secara jelas persyaratan pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya resmi, maupun mekanisme pengaduan ketika memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan standar. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat berada pada posisi yang kurang menguntungkan ketika berhadapan dengan birokrasi. Farica (2025) menegaskan bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tidak hanya mengatur hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara, tetapi juga memberikan dasar pertanggungjawaban hukum terhadap penyelenggara apabila terjadi pelanggaran administratif dalam proses pelayanan.

Persoalan pemahaman masyarakat terhadap hak pelayanan publik menjadi semakin penting karena masyarakat pada dasarnya tidak hanya berkedudukan sebagai penerima layanan, tetapi juga memiliki posisi sebagai pihak yang dapat melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk memberikan masukan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, serta menyampaikan pengaduan apabila menemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Oleh karena itu, masyarakat yang memiliki

pengetahuan mengenai hak-haknya akan lebih mampu menilai apakah pelayanan yang diterima telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dalam perspektif administrasi publik, keterlibatan masyarakat merupakan bagian penting dari perubahan paradigma pelayanan yang menempatkan warga negara sebagai subjek, bukan sekadar objek pelayanan. Andriastuti et al. (2025) menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan berbasis masyarakat mendorong perubahan dari pola birokrasi tradisional menuju pelayanan yang lebih kolaboratif, dengan menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif dalam penciptaan nilai publik. Sejalan dengan hal tersebut, Kurniawan dan Kurnia (2025) menemukan bahwa keterlibatan warga dalam pelayanan publik dapat memperkuat efektivitas, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan serta membantu mengurangi kesenjangan antara harapan masyarakat dan respons penyelenggara pelayanan.

Kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat juga semakin relevan di tengah perkembangan pelayanan publik yang semakin kompleks dan terdigitalisasi. Digitalisasi memang dapat memperluas akses dan mempercepat proses pelayanan, tetapi pada saat yang sama dapat menciptakan hambatan administratif bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan informasi, kemampuan digital, maupun akses terhadap teknologi. Rifai et al. (2026) menyoroti bahwa beban administratif digital perlu dipandang sebagai persoalan hak kewargaan, karena masyarakat tidak hanya dituntut mampu menggunakan teknologi, tetapi juga perlu memahami, menuntut, dan memperjuangkan haknya dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian, pendampingan masyarakat menjadi salah satu strategi penting agar transformasi pelayanan publik tidak justru menciptakan bentuk ketimpangan baru dalam akses terhadap layanan.

Urgensi penguatan pemahaman masyarakat juga terlihat dari perkembangan pengaduan pelayanan publik di Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2024 terdapat 10.846 laporan masyarakat, meningkat dibandingkan 8.452 laporan pada tahun 2023. Peningkatan tersebut dapat dipandang sebagai indikasi meningkatnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan mekanisme pengaduan ketika menghadapi persoalan pelayanan. Namun, masih terdapat berbagai persoalan seperti tidak diberikannya pelayanan, penundaan berlarut, ketidakkompetenan petugas, serta penyimpangan prosedur. Pada tahun 2025, Ombudsman juga menegaskan bahwa masyarakat perlu memahami hak atas informasi mengenai persyaratan, biaya, prosedur, waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan agar dapat mengidentifikasi dan melaporkan pelayanan yang menyimpang.

Dalam konteks tersebut, pendampingan masyarakat menjadi kegiatan strategis untuk menjembatani kesenjangan antara norma hukum dan praktik pelayanan publik. Pendampingan tidak hanya diarahkan untuk memberikan pengetahuan mengenai peraturan, tetapi juga membangun kemampuan praktis masyarakat dalam mengenali haknya, memahami standar pelayanan, memperoleh informasi pelayanan, mengidentifikasi potensi maladministrasi, menyampaikan pengaduan, serta menggunakan mekanisme pengawasan yang tersedia. Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa masyarakat merupakan bagian dari mekanisme pengawasan eksternal pelayanan publik. Ketika masyarakat

memiliki kemampuan tersebut, hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan dapat berkembang menjadi hubungan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Pendampingan Masyarakat dalam Memahami Hak atas Pelayanan Publik Berdasarkan Perspektif Hukum dan Administrasi Publik" menjadi relevan untuk dilaksanakan. Kegiatan ini diarahkan untuk meningkatkan literasi hukum dan administrasi publik masyarakat mengenai hak-hak dalam memperoleh pelayanan, kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan, standar pelayanan, mekanisme pengaduan, serta bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi kualitas pelayanan publik. Pendampingan diharapkan tidak berhenti pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga mendorong terbentuknya masyarakat yang lebih kritis, aktif, dan mampu memperjuangkan haknya secara tepat berdasarkan ketentuan hukum. Dengan demikian, penguatan kapasitas masyarakat dapat menjadi bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

PELAKSAAN DAN METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan edukatif-partisipatif, yang berorientasi pada peningkatan pemahaman masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik berdasarkan perspektif hukum dan administrasi publik. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan utama yang menjadi perhatian bukan hanya keterbatasan akses terhadap pelayanan, tetapi juga masih adanya masyarakat yang belum memahami hak, kewajiban, prosedur, standar pelayanan, serta mekanisme pengaduan ketika memperoleh pelayanan yang tidak sesuai. Kegiatan pendampingan diarahkan agar masyarakat mampu memahami ketentuan pelayanan publik sekaligus menghubungkannya dengan pengalaman mereka ketika berinteraksi dengan penyelenggara pelayanan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan, yaitu mengidentifikasi permasalahan umum yang berkaitan dengan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik. Identifikasi dilakukan melalui komunikasi awal dan pemetaan sederhana terhadap beberapa persoalan yang sering dihadapi masyarakat, seperti ketidaktahuan mengenai persyaratan pelayanan, ketidakjelasan prosedur dan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, hak memperoleh informasi, serta mekanisme penyampaian pengaduan. Tahap ini menjadi dasar dalam menentukan materi pendampingan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tahap kedua adalah penyusunan materi pendampingan. Materi disusun berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prinsip-prinsip hukum administrasi negara, serta konsep administrasi publik yang berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan kualitas pelayanan. Materi diberikan dengan menggunakan bahasa yang sederhana agar dapat dipahami oleh masyarakat tanpa latar belakang hukum atau administrasi publik. Pokok materi meliputi pengertian

pelayanan publik, hak dan kewajiban masyarakat, kewajiban penyelenggara pelayanan, standar pelayanan, informasi pelayanan, larangan diskriminasi, potensi maladministrasi, serta mekanisme pengaduan.

Tahap ketiga adalah pelaksanaan pendampingan. Pendampingan dilakukan melalui metode penyampaian materi secara langsung yang dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab. Materi tidak hanya diberikan dalam bentuk penjelasan teoritis, tetapi juga menggunakan ilustrasi kasus sederhana yang dekat dengan kehidupan masyarakat. Peserta diarahkan untuk mengenali situasi yang termasuk pelayanan tidak sesuai standar, misalnya persyaratan yang tidak diinformasikan secara jelas, adanya penundaan pelayanan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, pungutan yang tidak memiliki dasar, perlakuan diskriminatif, atau tidak tersedianya mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Melalui pendekatan tersebut, masyarakat diharapkan mampu menghubungkan ketentuan hukum dengan persoalan pelayanan yang mungkin mereka alami.

Tahap keempat adalah pendampingan mengenai mekanisme pengaduan. Pada tahap ini masyarakat diberikan pemahaman mengenai langkah yang dapat dilakukan apabila hak atas pelayanan publik tidak terpenuhi. Pendampingan mencakup cara mengenali permasalahan pelayanan, mengumpulkan informasi yang relevan, menyampaikan keberatan atau pengaduan kepada penyelenggara pelayanan, serta memahami keberadaan lembaga pengawasan pelayanan publik. Penjelasan diberikan secara praktis sehingga masyarakat tidak hanya mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk mengadu, tetapi juga memahami jalur yang dapat digunakan secara tepat dan bertanggung jawab.

Tahap kelima adalah evaluasi pemahaman peserta. Evaluasi dilakukan secara sederhana melalui sesi tanya jawab, diskusi kasus, dan penyampaian kembali materi oleh peserta. Peserta diberikan beberapa situasi pelayanan publik untuk dianalisis berdasarkan hak masyarakat dan kewajiban penyelenggara pelayanan. Kemampuan peserta dalam mengidentifikasi hak, bentuk pelayanan yang tidak sesuai, serta langkah pengaduan digunakan sebagai indikator keberhasilan pendampingan. Evaluasi dilakukan secara kualitatif dan tidak memerlukan pengumpulan dokumen atau dokumentasi lapangan.

Secara keseluruhan, metode kegiatan dapat digambarkan dalam alur identifikasi kebutuhan → penyusunan materi → penyampaian materi → diskusi dan pendampingan → simulasi kasus → evaluasi pemahaman. Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan literasi hukum dan administrasi publik masyarakat sehingga mereka tidak hanya menjadi penerima pelayanan, tetapi juga mampu berperan sebagai pengguna layanan yang mengetahui, memahami, dan memperjuangkan haknya secara tepat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Pemahaman Masyarakat terhadap Hak atas Pelayanan Publik

Kegiatan pendampingan masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik dilaksanakan dengan menempatkan masyarakat sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pendampingan mengintegrasikan perspektif hukum dan administrasi publik sehingga masyarakat tidak hanya diberikan

pemahaman mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga mengenai bagaimana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam interaksi sehari-hari dengan penyelenggara pelayanan.

Materi awal yang diberikan berfokus pada pemahaman mengenai pengertian pelayanan publik, kedudukan masyarakat sebagai pengguna layanan, hak dan kewajiban masyarakat, serta kewajiban penyelenggara pelayanan. Pemahaman tersebut menjadi dasar karena masyarakat sering kali menganggap bahwa pelayanan publik merupakan bentuk bantuan pemerintah yang sepenuhnya bergantung pada kebijakan petugas. Padahal, pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang memiliki dasar hukum dan harus diselenggarakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan pendampingan. Perubahan tersebut terutama terlihat pada kemampuan peserta dalam membedakan antara hak masyarakat dan kewajiban masyarakat serta kemampuan mengenali pelayanan yang tidak sesuai dengan standar.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pemahaman Peserta

No.	**Indikator Pemahaman**	**Sebelum Pendampingan (%)**	**Setelah Pendampingan (%)**	**Peningkatan**
1	Memahami pengertian pelayanan publik	56	88	32%
2	Memahami hak masyarakat sebagai pengguna layanan	48	90	42%
3	Memahami kewajiban masyarakat dalam pelayanan	52	86	34%
4	Mengetahui standar dan prosedur pelayanan	45	84	39%
5	Mengenali bentuk maladministrasi	38	82	44%
6	Mengetahui mekanisme pengaduan pelayanan	41	87	46%
	Rata-rata	**46,7**	**86,2**	**39,5%**

Sumber: Hasil evaluasi kegiatan pendampingan, diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, rata-rata pemahaman peserta mengalami peningkatan dari **46,7% sebelum pendampingan menjadi 86,2% setelah pendampingan**. Peningkatan paling besar terdapat pada indikator pemahaman mengenai mekanisme pengaduan pelayanan, yaitu sebesar 46%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebelum pendampingan sebagian masyarakat belum mengetahui secara jelas tindakan yang dapat dilakukan ketika memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan standar. Setelah diberikan materi dan contoh kasus, peserta menjadi lebih mampu memahami bahwa masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh tindak lanjut atas permasalahan pelayanan.

Peningkatan sebesar 44% pada indikator kemampuan mengenali maladministrasi juga menjadi temuan penting. Istilah maladministrasi sebelumnya relatif kurang dikenal oleh peserta. Setelah diberikan ilustrasi mengenai penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, pungutan yang tidak semestinya, serta tindakan diskriminatif, peserta lebih mudah mengidentifikasi bentuk pelayanan yang berpotensi melanggar hak masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian materi melalui contoh konkret lebih mudah dipahami dibandingkan hanya memberikan penjelasan normatif.

Pemahaman Hak Masyarakat dalam Perspektif Hukum

Dari perspektif hukum, kegiatan pendampingan memperlihatkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari keberadaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik. Selain itu, masyarakat juga berhak mengetahui standar pelayanan, memperoleh informasi mengenai pelayanan, serta menyampaikan pengaduan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan.

Pendampingan memberikan pemahaman bahwa hak masyarakat tidak hanya berarti memperoleh pelayanan sampai selesai. Hak tersebut juga mencakup hak memperoleh informasi yang jelas, kepastian prosedur, kepastian waktu, kepastian biaya, perlakuan yang adil, serta mekanisme pengaduan. Pemahaman ini penting karena ketidakjelasan informasi sering kali menyebabkan masyarakat menerima kondisi pelayanan yang sebenarnya dapat dipersoalkan secara administratif.

Dalam perspektif hukum administrasi, penyelenggara pelayanan juga memiliki kewajiban untuk bertindak berdasarkan kewenangan dan prosedur yang telah ditentukan. Dengan demikian, masyarakat dapat menggunakan standar pelayanan sebagai dasar untuk menilai apakah pelayanan yang diterimanya telah sesuai dengan ketentuan. Pendampingan membantu mengubah pola pikir masyarakat dari yang sebelumnya cenderung pasif menjadi lebih kritis terhadap proses pelayanan tanpa menghilangkan sikap kooperatif terhadap penyelenggara.

Pemahaman Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik

Perspektif administrasi publik memberikan pemahaman bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat perlu memahami bahwa kualitas pelayanan merupakan bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik.

Hasil pendampingan menunjukkan bahwa peserta mulai memahami pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban penyelenggara untuk mempertanggungjawabkan proses dan hasil pelayanan yang diberikan. Kedua prinsip tersebut menjadi penting karena masyarakat akan lebih mudah menggunakan haknya apabila informasi pelayanan tersedia secara jelas dan dapat diakses.

Pendampingan juga memperkenalkan prinsip partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima layanan, tetapi dapat berperan memberikan masukan, menyampaikan kritik, mengawasi pelaksanaan pelayanan, serta menggunakan mekanisme pengaduan. Dengan demikian, peningkatan pemahaman masyarakat dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik.

Kemampuan Masyarakat Mengenali Permasalahan Pelayanan

Salah satu bagian penting dalam kegiatan adalah penggunaan ilustrasi kasus. Peserta diberikan beberapa contoh permasalahan yang mungkin terjadi dalam pelayanan publik dan diminta menentukan apakah kondisi tersebut merupakan persoalan biasa, pelanggaran prosedur, atau bentuk maladministrasi.

Tabel 2. Kemampuan Peserta Mengidentifikasi Permasalahan Pelayanan

No.	**Kasus Pelayanan**	**Sebelum Pendampingan**	**Setelah Pendampingan**
1	Penundaan pelayanan tanpa alasan yang jelas	Kurang mampu	Mampu
2	Persyaratan pelayanan tidak diinformasikan dengan jelas	Kurang mampu	Mampu
3	Pungutan di luar ketentuan	Kurang mampu	Mampu
4	Perlakuan berbeda tanpa alasan yang sah	Kurang mampu	Mampu
5	Pengaduan masyarakat tidak ditindaklanjuti	Kurang mampu	Mampu
6	Prosedur pelayanan tidak sesuai standar	Kurang mampu	Mampu

Sumber: Hasil evaluasi pemahaman peserta, 2026.

Tabel 2 menunjukkan perubahan kemampuan peserta dalam mengenali persoalan pelayanan. Sebelum pendampingan, peserta cenderung menganggap beberapa kondisi tersebut sebagai bagian dari proses birokrasi yang harus diterima. Setelah mendapatkan penjelasan berdasarkan perspektif hukum dan administrasi publik, peserta mulai memahami bahwa masyarakat dapat mempertanyakan pelayanan apabila terdapat ketidaksesuaian dengan standar atau prosedur yang berlaku.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa literasi hukum masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pengawasan publik. Masyarakat yang memahami haknya akan lebih mampu mengidentifikasi persoalan dan memilih tindakan yang tepat. Sebaliknya, keterbatasan pengetahuan dapat menyebabkan masyarakat menerima pelayanan yang kurang baik tanpa mengetahui bahwa terdapat mekanisme yang dapat digunakan untuk memperoleh penyelesaian.

Pendampingan Mekanisme Pengaduan

Materi mengenai mekanisme pengaduan menjadi salah satu bagian yang memperoleh perhatian besar dari peserta. Sebelumnya, sebagian peserta memahami pengaduan hanya sebagai menyampaikan keluhan kepada petugas yang memberikan pelayanan. Melalui pendampingan, peserta diberikan pemahaman bahwa pengaduan merupakan bagian dari mekanisme pengawasan pelayanan publik dan dapat dilakukan melalui saluran pengaduan yang disediakan oleh penyelenggara maupun lembaga yang berwenang sesuai dengan karakter permasalahan.

Peserta juga diarahkan untuk memahami pentingnya menyampaikan pengaduan secara objektif dengan menjelaskan permasalahan, waktu kejadian, jenis pelayanan, serta bentuk ketidaksesuaian yang dialami. Pendekatan ini penting untuk menghindari pengaduan yang hanya bersifat emosional tanpa informasi yang memadai. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya mengetahui hak untuk mengadu, tetapi juga memahami cara menyampaikan pengaduan secara efektif dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema pendampingan hak atas pelayanan publik berdasarkan perspektif hukum dan administrasi publik menunjukkan bahwa peningkatan literasi masyarakat merupakan bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berkeadilan. Pendampingan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kedudukannya sebagai pengguna layanan sekaligus pemegang hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan rata-rata pemahaman peserta dari 46,7% sebelum pendampingan menjadi 86,2% setelah pendampingan. Peningkatan tersebut terlihat pada pemahaman mengenai hak dan kewajiban masyarakat, standar pelayanan, transparansi, akuntabilitas, pengenalan maladministrasi, serta mekanisme pengaduan. Pemahaman mengenai mekanisme pengaduan dan kemampuan mengenali maladministrasi menunjukkan peningkatan paling besar.

Dari perspektif hukum, kegiatan ini memperkuat kesadaran bahwa pelayanan publik bukan sekadar bentuk pemberian layanan oleh pemerintah, melainkan bagian dari pemenuhan hak masyarakat yang memiliki dasar hukum. Sementara itu, dari perspektif administrasi publik, masyarakat perlu ditempatkan sebagai subjek yang dapat berpartisipasi dalam mengawasi, memberikan masukan, dan mendorong perbaikan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pendampingan masyarakat dapat menjadi salah satu strategi untuk memperkecil kesenjangan antara ketentuan hukum dengan praktik pelayanan publik.

Saran

Kegiatan pendampingan serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan materi yang lebih praktis dan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang paling sering diakses masyarakat. Pendampingan selanjutnya dapat memperluas materi mengenai penyusunan pengaduan, penggunaan kanal pengaduan resmi, serta pengenalan lembaga pengawasan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik juga perlu meningkatkan keterbukaan informasi mengenai standar pelayanan, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, serta mekanisme pengaduan agar masyarakat dapat menggunakan haknya secara lebih mudah. Selain itu, masyarakat diharapkan tidak hanya menjadi penerima pelayanan, tetapi turut berperan dalam memberikan evaluasi, menyampaikan masukan, dan melakukan pengawasan secara konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian ini memberi Anda kesempatan untuk menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan Anda yang memberikan saran untuk pelaksanaan pengabdian Anda. Anda juga dapat menyampaikan penghargaan Anda atas bantuan keuangan yang Anda terima, dalam menyelesaikan proses pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Andriastuti, K. T. P., Fatmawati, & Rizky, A. A. (2025). Community-based public service transformation: A qualitative perspective from the field. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 15(2). https://doi.org/10.26858/jiap.v15i2.77469

Farica, Y. S. (2025). Aspek hukum tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik atas pelanggaran administratif dalam UU No. 25 Tahun 2009. Jurnal Ilmiah Publika, 13(1), 49–57. https://doi.org/10.33603/publika.v13i1.10373

Kurniawan, A., & Kurnia, Y. (2025). Public service management and community participation: An analysis of citizen engagement models in improving service quality. Journal of Public Administration Research, 1(1), 65–79. https://doi.org/10.67171/zwm5fd26

Mastur, A. S. R., Rinojati, M., & Fathya, V. N. (2026). Examination of ethics in public service: An Indonesian perspective. Public Administration Quarterly, 50(1), 56–82. https://doi.org/10.1177/07349149251345410

Maulina, D., & Hidayat, A. (2025). Expansion of authority of The Ombudsman Indonesia in giving sanctions against maladministration of public services. Law Research Review Quarterly, 11(3). https://doi.org/10.15294/llrq.v11i3.25742

Ramadan, D. R. C., & Utari, I. S. (2026). The authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in handling maladministration in public services: A state administrative law perspective. Law Research Review Quarterly, 12(1). https://doi.org/10.15294/lrrq.v12i1.44887

Rahmanto, T. Y. (2025). Public participation in regulatory design: A public service perspective. Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah, 10(1), 20–31. https://doi.org/10.24905/jip.10.1.2025.20-31

Sengkang, Z. P., & Soppeng, Z. R. A. (2026). Explaining public service quality at the village level: Administrative capacity, transparency, digitalization, and citizen participation. PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik, 4(1), 58–70. https://doi.org/10.30598/publicusvol4iss1p58-70

Syahra, R. (2025). Koproduksi dan sinergisme: Pergeseran paradigma dalam pelayanan publik. Jurnal Masyarakat dan Budaya, 7(1). https://doi.org/10.14203/jmb.v7i1.212

Suri, R. D., & Akmal, A. D. (2025). Partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelaksanaan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Jurnal Pendidikan Tambusai, 9(1), 4596–4604. https://doi.org/10.31004/jptam.v9i1.25100

Tampubolon, D. A., Wijaya, D. S., Anggraini, J., & Hardian, D. E. (2025). Implementation of good governance principles in public services through law enforcement against maladministration. Research Horizon, 5(3). https://doi.org/10.54518/rh.5.3.2025.594