

Nanggroe : Jurnal Pengabdian Cendikia
Volume 5, Nomor 7, October 2026, P. 1-8
e-ISSN: 2986-7002

Licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.23556101>

Peningkatan Kesadaran Hak Konstitusional Masyarakat dalam Memperoleh Pelayanan Publik yang Adil dan Tidak Diskriminatif

Enhancing Public Awareness of Constitutional Rights to Fair and Non-Discriminatory Public Services

Dani Sintara^{1*}, Ahmad Rusly Purba², Irwansyah³, Dikko Ammar⁴, Andre Renardi⁵

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara, Program Studi Ilmu Hukum, Medan

⁴Fakultas Hukum Universitas Muslim Nusantara - Al Wasliyah Medan, Program Studi Ilmu Hukum, Medan

⁵Fakultas Hukum Universitas Darma Agung Medan, Program Studi Ilmu Hukum, Medan

*Email korespondensi: danisintara@yahoo.co.id

Abstrak

Konstitusi menjamin setiap warga negara memperoleh perlakuan yang sama di hadapan hukum dan pelayanan publik yang tidak diskriminatif, tetapi masyarakat sering tidak mengetahui hak tersebut maupun cara menuntut pemenuhannya ketika diperlakukan tidak adil oleh petugas pelayanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kesadaran hak konstitusional masyarakat di daerah Menteng, Kota Medan, dalam memperoleh pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif. Kegiatan dilaksanakan pada 19 Agustus 2026 oleh tiga dosen Hukum Tata Negara dan diikuti oleh 40 peserta. Materi meliputi hak konstitusional atas persamaan perlakuan, asas dan standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, serta mekanisme pengaduan kepada penyelenggara layanan dan Ombudsman Republik Indonesia. Evaluasi dilakukan melalui *pre-test* dan *post-test*, simulasi studi kasus, dan survei kepuasan. Rata-rata nilai peserta meningkat dari 45 menjadi 90 dengan *N-gain* 0,82 (kategori tinggi); 38 peserta (95%) mengalami peningkatan nilai dan tidak ada peserta yang nilainya menurun. Pada simulasi kasus, pemahaman peserta meningkat dari 30% menjadi 90% jawaban benar, dan seluruh peserta menyatakan puas atau sangat puas. Kegiatan ini menunjukkan bahwa edukasi berbasis kasus membantu masyarakat memahami hak konstitusionalnya secara praktis, yaitu mengetahui informasi yang harus diminta, bukti yang perlu disimpan, dan jalur pengaduan yang dapat ditempuh.

Kata kunci: *diskriminasi; hak konstitusional; Ombudsman; pelayanan publik; penyuluhan hukum*

Abstract

*The Constitution guarantees every citizen equal treatment before the law and access to non-discriminatory public services. However, members of the public are often unaware of these rights and the procedures for asserting them when they experience unfair treatment by public service officials. This community service program aimed to raise public awareness of constitutional rights in accessing fair and non-discriminatory public services in the Menteng area of Medan City. The program was conducted on August 19, 2026, by three lecturers specializing in Constitutional Law and attended by 40 participants. The materials covered constitutional rights to equal treatment, the principles and standards of public service under Law No. 25 of 2009, and complaint mechanisms available through public service providers and the Ombudsman of the Republic of Indonesia. Evaluation was conducted through pre-tests and post-tests, case study simulations, and a satisfaction survey. The participants' average scores increased from 45 to 90, with an *N-gain* of 0.82 (high category); 38 participants (95%) demonstrated improved scores, and no participants experienced a decline in their scores. In the case study simulation, participants' understanding improved, as indicated by an increase in correct answers from 30% to 90%. All participants reported being satisfied or very satisfied with the program. These findings indicate that case-based education helps the public develop a practical understanding of their constitutional rights, including identifying the information they should request, the evidence they need to retain, and the complaint channels they can pursue.*

Keywords: *discrimination; constitutional rights; Ombudsman; public services; legal counseling*

Article Info:

Received date: 30 October 2026

Revised date: 15 October 2026

Accepted date: 22 October 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah titik temu paling nyata antara warga negara dan negara. Ketika seseorang mengurus kartu identitas, akta kelahiran, izin usaha, atau layanan kesehatan, saat itulah

jaminan konstitusional tentang persamaan perlakuan diuji. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) menjamin bahwa setiap warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan (Pasal 27 ayat (1)), berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum (Pasal 28D ayat (1)), dan berhak bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apa pun (Pasal 28I ayat (2)). Pasal 34 ayat (3) juga menegaskan tanggung jawab negara atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Jaminan tersebut dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menempatkan persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, dan akuntabilitas sebagai asas penyelenggaraan pelayanan. Namun, keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik masih tinggi. Sepanjang 2024, Ombudsman Republik Indonesia menerima 10.846 laporan masyarakat, meningkat sekitar 28% dibanding tahun sebelumnya. Dari laporan yang diselesaikan, dugaan maladministrasi terbanyak adalah penundaan berlarut (33,86%), tidak memberikan pelayanan (30,31%), dan penyimpangan prosedur (20,61%) (Victoria, 2025). Penyimpangan prosedur juga ditemukan dalam penanganan Ombudsman di tingkat daerah (Silvana et al., 2025).

Jenis maladministrasi tersebut sering dialami warga dalam bentuk yang sederhana: berkas dinyatakan kurang tanpa penjelasan, antrean dilangkahi tanpa alasan yang jelas, atau pelayanan ditunda tanpa kepastian waktu. Perlakuan seperti ini merupakan bentuk diskriminasi dalam pelayanan, meskipun sering tidak disadari sebagai pelanggaran hak. Armiwulan (2015) menunjukkan bahwa perlindungan dari diskriminasi tidak cukup dijamin oleh peraturan dan kelembagaan, tetapi juga memerlukan sosialisasi dan pendidikan hukum agar masyarakat memahami haknya. Di sisi lain, saluran pengaduan seperti SP4N-LAPOR! telah memperluas akses masyarakat untuk menyampaikan keluhan, tetapi efektivitasnya masih dibatasi oleh literasi masyarakat dan rendahnya sosialisasi hingga tingkat lingkungan (Ardiansah et al., 2024; Dahlan et al., 2026; Febrianti et al., 2025).

Kegiatan ini dilaksanakan bagi masyarakat di daerah Menteng, Kota Medan, sebagai kawasan permukiman perkotaan yang warganya setiap hari berinteraksi dengan berbagai layanan publik, mulai dari kelurahan, kecamatan, layanan kependudukan, hingga fasilitas kesehatan. [Lengkapi profil mitra: nama kelurahan/kecamatan, karakteristik peserta (usia, jenis kelamin, pekerjaan), dan bentuk keluhan pelayanan yang paling sering dialami warga.]

Permasalahan mitra dirumuskan sebagai berikut: (1) masyarakat belum memahami bahwa pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif merupakan hak konstitusional, bukan kebaikan hati petugas; (2) masyarakat belum mengetahui standar pelayanan yang wajib diumumkan penyelenggara, sehingga sulit menilai apakah pelayanan yang diterima sudah benar; dan (3) masyarakat belum mengenal langkah dan saluran pengaduan yang tepat ketika diperlakukan tidak adil. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kesadaran hak konstitusional masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, sekaligus membekali mereka dengan keterampilan praktis untuk meminta informasi, menyimpan bukti, dan menempuh jalur pengaduan.

Upaya serupa telah dilakukan pihak lain. Sosialisasi peran Ombudsman di Kelurahan Gedang mendorong partisipasi warga dalam mengawasi pelayanan publik, tetapi tidak mengukur perubahan pemahaman secara kuantitatif (Malawat et al., 2019). Penyuluhan hukum dengan *pre-test* dan *post-test* juga telah digunakan untuk mengukur pemahaman peserta tentang hak atas bantuan hukum (Amin et al., 2022). Kegiatan ini melengkapi upaya tersebut dengan mengukur pemahaman melalui *pre-test* dan *post-test* sekaligus simulasi studi kasus, sehingga yang diukur bukan hanya hafalan pasal, melainkan kemampuan peserta menerapkan haknya dalam situasi nyata.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik sebagai Hak Konstitusional

Dalam negara hukum, pelayanan publik bukan pemberian sukarela pejabat, melainkan kewajiban negara yang lahir dari hak konstitusional warga. Pasal 27 ayat (1), Pasal 28D ayat (1), dan

Pasal 28I ayat (2) UUD 1945 membentuk satu rangkaian jaminan: kedudukan yang sama dalam pemerintahan, perlakuan yang sama di hadapan hukum, dan kebebasan dari perlakuan diskriminatif. Pasal 28I ayat (4) menegaskan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Artinya, ketika seorang petugas melayani warga, ia bertindak atas nama negara dan terikat oleh jaminan konstitusional tersebut.

Diskriminasi dalam pelayanan tidak selalu tampak sebagai penolakan terang-terangan berdasarkan suku, agama, atau status sosial. Diskriminasi juga dapat berbentuk perlakuan berbeda tanpa dasar yang sah, misalnya mendahulukan orang yang dikenal petugas, mempersulit warga yang tidak membayar pungutan tidak resmi, atau memberikan informasi kepada sebagian warga saja. Perlindungan terhadap diskriminasi memerlukan penegakan yang adil, sosialisasi hukum, dan budaya hukum yang menghormati hak asasi manusia (Armiwulan, 2015).

Asas dan Standar Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan asas pelayanan publik, antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta ketepatan waktu. Untuk mewujudkan asas tersebut, penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan **standar pelayanan** serta menerbitkan **maklumat pelayanan**. Standar pelayanan memuat komponen yang dapat diperiksa sendiri oleh warga, yaitu persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya atau tarif, produk layanan, dan mekanisme penanganan pengaduan.

Bagi masyarakat, standar pelayanan berfungsi sebagai alat ukur. Jika persyaratan dan prosedur diumumkan secara terbuka, warga dapat menanyakan kekurangan berkas secara spesifik, dan petugas tidak dapat mengubah persyaratan sesuka hati. Undang-Undang Pelayanan Publik juga memberikan hak kepada masyarakat untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mendapat tanggapan atas pengaduan, serta mengadakan penyelenggara dan pelaksana pelayanan. Undang-Undang yang sama mewajibkan pelayanan khusus bagi kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan anak-anak, sehingga prioritas pelayanan hanya sah apabila didasarkan pada ketentuan yang jelas dan diumumkan.

Maladministrasi dan Mekanisme Pengaduan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mendefinisikan maladministrasi sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat. Bentuk yang paling sering dilaporkan adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, perbuatan tidak patut, dan diskriminasi.

Pengaduan pada dasarnya ditempuh secara berjenjang. Warga terlebih dahulu menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan, yang wajib menyediakan sarana dan menindaklanjuti pengaduan. Pengaduan juga dapat disampaikan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) yang terintegrasi di berbagai instansi; platform ini terbukti memperluas akses dan mempercepat tanggapan instansi, meskipun hasilnya masih bergantung pada koordinasi antarinstansi dan literasi masyarakat (Dahlan et al., 2026; Febrianti et al., 2025). Apabila pengaduan kepada penyelenggara tidak memperoleh penyelesaian yang memadai, warga dapat melaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia, yang berwenang memeriksa dugaan maladministrasi dan menerbitkan rekomendasi (Silvana et al., 2025). Bagi warga Kota Medan, laporan dapat disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan penyuluhan hukum dilaksanakan pada hari Rabu, 19 Agustus 2026, di daerah Menteng, Kota Medan [lengkapi nama tempat dan kelurahan/kecamatan]. Kegiatan dilaksanakan oleh tim yang terdiri atas tiga dosen Hukum Tata Negara dan diikuti oleh 40 peserta dari masyarakat setempat. Seluruh peserta mengikuti kegiatan sampai selesai dan memiliki data *pre-test* dan *post-test* yang lengkap. Tahapan kegiatan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan pelaksanaan kegiatan

Tahap	Kegiatan	Metode/Instrumen
Persiapan	Identifikasi persoalan pelayanan publik yang dialami warga; penyusunan materi, soal <i>pre-test/post-test</i> , kasus simulasi, dan angket kepuasan; koordinasi tempat dan peserta	Observasi, koordinasi
Pelaksanaan	Pengisian <i>pre-test</i> ; penyampaian materi; simulasi studi kasus; diskusi dan tanya jawab; pengisian <i>post-test</i>	Ceramah interaktif, simulasi kasus, diskusi
Evaluasi	Penilaian <i>pre-test</i> , <i>post-test</i> , dan jawaban studi kasus; pengisian angket kepuasan; analisis hasil	Statistik deskriptif, <i>N-gain</i> , rubrik studi kasus

Materi penyuluhan terdiri atas empat pokok bahasan: (1) pelayanan publik sebagai hak konstitusional berdasarkan Pasal 27 ayat (1), Pasal 28D ayat (1), Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945; (2) asas, standar pelayanan, dan maklumat pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; (3) bentuk-bentuk maladministrasi dan diskriminasi dalam pelayanan; serta (4) langkah dan saluran pengaduan, mulai dari penyelenggara pelayanan, SP4N-LAPOR!, hingga Ombudsman Republik Indonesia. Keberhasilan kegiatan diukur dengan tiga instrumen:

1. *Pre-test* dan *post-test* dengan soal yang sama, dinilai pada skala 0–100, untuk mengukur perubahan pengetahuan. Efektivitas peningkatan dihitung dengan *normalized gain* (*N-gain*) menurut Hake (1998), yaitu $(\text{rata-rata } \textit{post-test} - \text{rata-rata } \textit{pre-test}) \div (100 - \text{rata-rata } \textit{pre-test})$, dengan kategori tinggi ($g \geq 0,7$), sedang ($0,3 \leq g < 0,7$), dan rendah ($g < 0,3$).
2. Simulasi studi kasus, agar pengukuran tidak hanya menguji hafalan pasal. Kasus yang diberikan: *seorang warga datang ke kantor pelayanan untuk mengurus dokumen. Berkasnya dinyatakan belum lengkap, tetapi petugas tidak menjelaskan kekurangannya. Warga lain yang datang kemudian justru dilayani lebih dahulu, meskipun tidak ada informasi mengenai sistem antrean atau alasan prioritas.* Peserta menjawab tiga pertanyaan: (a) informasi apa yang harus diminta warga kepada petugas; (b) bukti apa yang sebaiknya disimpan; dan (c) apa yang dapat dilakukan jika pengaduan kepada penyelenggara pelayanan tidak memperoleh penyelesaian yang memadai. Kasus diberikan sebelum dan sesudah materi, lalu jawaban dinilai dengan rubrik berdasarkan ketentuan Undang-Undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Ombudsman.
3. Angket kepuasan untuk menilai kebermanfaatan materi dan cara penyampaian.

Data dianalisis secara deskriptif dengan menghitung rata-rata nilai, persentase peserta yang nilainya meningkat, tetap, atau menurun, persentase jawaban benar pada studi kasus, dan tingkat kepuasan peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan diawali dengan pengisian *pre-test* untuk memetakan pengetahuan awal peserta. Narasumber kemudian menyampaikan materi secara berurutan, dimulai dari jaminan konstitusional, standar pelayanan, hingga jalur pengaduan, dengan contoh pengalaman sehari-hari warga ketika berurusan dengan kantor pelayanan. Setelah materi, peserta mengerjakan simulasi studi kasus dan mendiskusikan jawabannya bersama narasumber. Kegiatan ditutup dengan *post-test* dan pengisian angket kepuasan.

[Sisipkan foto kegiatan] **Gambar 1.** Penyampaian materi penyuluhan hak konstitusional atas pelayanan publik kepada masyarakat di daerah Menteng, Kota Medan

Hasil Evaluasi Pengetahuan

Seluruh 40 peserta yang hadir memiliki data *pre-test* dan *post-test* yang lengkap. Ringkasan hasil evaluasi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil evaluasi kegiatan (n = 40)

Indikator evaluasi	Hasil
Rata-rata nilai <i>pre-test</i>	45
Rata-rata nilai <i>post-test</i>	90
Perubahan rata-rata nilai	+45 poin
<i>N-gain</i> (rata-rata kelas)	0,82 (tinggi)
Peserta yang nilainya meningkat	38 orang (95%)
Peserta yang nilainya tetap	2 orang (5%)
Peserta yang nilainya menurun	0 orang (0%)
Jawaban benar studi kasus sebelum materi	30%
Jawaban benar studi kasus setelah materi (rata-rata nilai)	90% (90)
Peserta yang puas atau sangat puas	40 orang (100%)

Rata-rata nilai peserta meningkat dua kali lipat, dari 45 menjadi 90. Nilai rata-rata *pre-test* sebesar 45 menunjukkan bahwa sebelum penyuluhan sebagian besar peserta belum memahami hak konstitusionalnya dalam pelayanan publik, meskipun mereka setiap hari berinteraksi dengan layanan pemerintah. Nilai *N-gain* sebesar 0,82 termasuk kategori tinggi, artinya penyuluhan menutup lebih dari empat perlima kesenjangan antara pengetahuan awal dan nilai maksimal. Sebanyak 38 peserta (95%) mengalami peningkatan nilai, 2 peserta (5%) memperoleh nilai yang sama, dan tidak ada peserta yang nilainya menurun. Temuan ini sejalan dengan kegiatan Ardinansyah et al. (2026) dan Handoyo (2025) yang menunjukkan bahwa penyuluhan hukum interaktif mampu meningkatkan pemahaman peserta secara bermakna dalam satu kali pertemuan.

Hasil Simulasi Studi Kasus

Simulasi studi kasus mengukur kemampuan peserta menerapkan haknya, bukan sekadar mengingat pasal. Sebelum materi diberikan, hanya 30% jawaban peserta yang benar. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum mengetahui langkah yang dapat ditempuh ketika menghadapi pelayanan yang tidak jelas dan tidak setara. Setelah materi, 90% jawaban peserta benar. Jawaban yang diharapkan untuk setiap pertanyaan dirangkum pada Tabel 3, yang sekaligus dapat digunakan pembaca sebagai panduan praktis.

Tabel 3. Jawaban yang diharapkan pada simulasi studi kasus

Pertanyaan	Jawaban yang diharapkan	Dasar
1. Informasi apa yang harus diminta warga kepada petugas?	Rincian persyaratan yang belum dipenuhi beserta dasar standar pelayanannya; prosedur dan	Asas keterbukaan dan kepastian hukum; kewajiban penyelenggara

Pertanyaan	Jawaban yang diharapkan	Dasar
	jangka waktu penyelesaian; biaya resmi (jika ada); sistem antrean dan alasan pelayanan prioritas; nama atau identitas petugas	mengumumkan standar dan maklumat pelayanan (UU 25/2009)
2. Bukti apa yang sebaiknya disimpan?	Nomor antrean atau tanda terima berkas; salinan atau foto berkas yang diserahkan; catatan tanggal, jam, dan kronologi; nama petugas; foto papan standar pelayanan atau ketiadaannya; tangkapan layar komunikasi; keterangan saksi	Bukti diperlukan agar pengaduan dapat diverifikasi oleh penyelenggara maupun Ombudsman
3. Apa yang dapat dilakukan jika pengaduan kepada penyelenggara tidak memperoleh penyelesaian yang memadai?	Melapor kepada Ombudsman RI (Perwakilan Sumatera Utara) atau melalui SP4N-LAPOR!; menyampaikan aduan kepada DPRD; menempuh upaya hukum apabila timbul kerugian	Hak masyarakat mengadukan penyelenggara (UU 25/2009); kewenangan Ombudsman memeriksa maladministrasi (UU 37/2008)

Pertanyaan ketiga menuntut pemahaman tentang jenjang pengaduan. Peserta dibekali alur bertahap berikut:

1. Meminta penjelasan langsung kepada petugas secara tertib dan mencatat jawabannya.
2. Menyampaikan pengaduan kepada atasan petugas atau unit pengaduan penyelenggara, secara lisan atau tertulis, dengan melampirkan bukti.
3. Menggunakan kanal SP4N-LAPOR! apabila pengaduan tidak ditanggapi atau warga membutuhkan jejak pengaduan yang tercatat.
4. Melapor kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara apabila penyelesaian dari penyelenggara tidak memadai atau terdapat dugaan maladministrasi.
5. Menempuh upaya hukum lain apabila tindakan penyelenggara menimbulkan kerugian.

Alur ini menempatkan konfrontasi dan penyebaran keluhan di media sosial bukan sebagai pilihan pertama. Penelitian di Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa banyak warga masih memilih media sosial untuk menyampaikan keluhan, padahal kanal resmi memberikan tanggapan yang tercatat dan dapat ditindaklanjuti (Ardiansah et al., 2024).

PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan dua hal. Pertama, rendahnya nilai awal, baik pada *pre-test* (45) maupun studi kasus (30%), memperlihatkan bahwa kesadaran hak konstitusional masyarakat masih bersifat abstrak. Prinsip bahwa semua warga negara sama di hadapan hukum belum terhubung dengan pengalaman konkret, seperti berkas yang ditolak tanpa penjelasan atau antrean yang dilangkahi. Kondisi ini menegaskan pandangan Armiwulan (2015) bahwa jaminan normatif tidak cukup tanpa pendidikan hukum yang membuat masyarakat memahami haknya.

Kedua, kenaikan nilai studi kasus dari 30% menjadi 90% menunjukkan bahwa pendekatan berbasis kasus efektif mengubah pengetahuan menjadi keterampilan. Peserta tidak hanya memahami bahwa diskriminasi dilarang, tetapi juga mengetahui informasi apa yang harus ditanyakan, bukti apa yang harus disimpan, dan ke mana mengadu. Keterampilan ini penting karena efektivitas kanal

pengaduan seperti SP4N-LAPOR! dan Ombudsman sangat bergantung pada kemampuan masyarakat menyampaikan pengaduan yang jelas dan disertai bukti (Dahlan et al., 2026; Febrianti et al., 2025).

Penyuluhan juga menekankan bahwa kesadaran hak harus disertai sikap yang tertib. Warga berhak meminta penjelasan dan mengadu, tetapi tetap berkewajiban memenuhi persyaratan yang sah dan menghormati petugas. Dengan cara ini, pengaduan menjadi sarana perbaikan layanan, bukan sumber konflik antara warga dan petugas.

Kelebihan, Keterbatasan, dan Keberlanjutan

Kelebihan kegiatan ini adalah penggunaan tiga instrumen evaluasi yang saling melengkapi: *pre-test* dan *post-test* mengukur pengetahuan, studi kasus mengukur penerapan, dan angket mengukur penerimaan peserta. Kepuasan seluruh peserta (100%) menunjukkan bahwa materi dianggap relevan dengan kebutuhan mereka. Keterbatasannya, *post-test* dilakukan segera setelah materi sehingga yang terukur adalah pemahaman jangka pendek, dan perubahan perilaku peserta ketika menghadapi pelayanan yang diskriminatif belum diamati. Kegiatan lanjutan dapat berupa pendampingan pengaduan, pembuatan media informasi tentang standar pelayanan dan saluran pengaduan, serta kerja sama dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara untuk sosialisasi di tingkat lingkungan.

SIMPULAN

Penyuluhan hukum tentang hak konstitusional dalam memperoleh pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif bagi 40 peserta di daerah Menteng, Kota Medan, telah terlaksana dengan baik dan efektif. Rata-rata nilai peserta meningkat dari 45 menjadi 90 dengan *N-gain* 0,82 (kategori tinggi), 38 peserta (95%) mengalami peningkatan nilai, dan tidak ada peserta yang nilainya menurun. Pada simulasi studi kasus, jawaban benar meningkat dari 30% menjadi 90%, yang menunjukkan bahwa peserta mampu menerapkan haknya: meminta informasi tentang persyaratan dan alasan prioritas pelayanan, menyimpan bukti, serta menempuh jalur pengaduan dari penyelenggara hingga Ombudsman Republik Indonesia. Seluruh peserta menyatakan puas atau sangat puas terhadap kegiatan.

Disarankan agar penyelenggara pelayanan publik di Kota Medan memastikan standar pelayanan, sistem antrean, dan kriteria pelayanan prioritas diumumkan secara terbuka, serta menyediakan unit pengaduan yang mudah diakses. Pemerintah kelurahan dan perguruan tinggi dapat bekerja sama dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara untuk menyelenggarakan sosialisasi berkala hingga tingkat lingkungan. Kegiatan berikutnya perlu mengukur perubahan perilaku peserta, misalnya jumlah warga yang menggunakan kanal pengaduan resmi setelah penyuluhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana mengucapkan terima kasih kepada [Fakultas Hukum/LPPM Universitas ...] atas dukungan terhadap kegiatan ini, kepada [pemerintah kelurahan/kecamatan setempat] atas fasilitasi tempat dan peserta, serta kepada seluruh warga yang telah berpartisipasi.

REFERENSI

- Amin, R., Pratama, A., & Al Aziz, M. F. (2022). Penyuluhan hukum tentang bantuan hukum bagi pegawai negeri pada Polri. *Abdi Bhara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.31599/abhara.v1i1.1170>
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis efektivitas SP4N-LAPOR! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847.
- Ardinansyah, A., Atmaji, M., & Islami, I. (2026). Peningkatan kesadaran hukum kesehatan melalui edukasi partisipatif pasca UU No. 17 Tahun 2023 di Desa Kadubelang, Pandeglang. *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 11(5), 1549–1554. <https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v11i5.11237>

- Armiwulan, H. (2015). Diskriminasi rasial dan etnis sebagai persoalan hukum dan hak asasi manusia. *Masalah-Masalah Hukum*, 44(4), 493–502.
- Dahlan, D., Syakhira, N. H., Ramadhan, R., & Manita, R. J. (2026). Efektivitas sistem pengaduan masyarakat terintegrasi melalui SP4N-LAPOR! dalam perspektif good governance di Kabupaten Tanah Datar. *Istinarah: Riset Keagamaan, Sosial dan Budaya*, 8(1). <https://doi.org/10.31958/istinarah.v8i1.16948>
- Febrianti, I., Hasibuan, L., & Erinaldi, E. (2025). Efektivitas aplikasi SP4N LAPOR! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik: Kajian literatur. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 3(1), 8. <https://doi.org/10.47134/par.v3i1.5358>
- Hake, R. R. (1998). Interactive-engagement versus traditional methods: A six-thousand-student survey of mechanics test data for introductory physics courses. *American Journal of Physics*, 66(1), 64–74. <https://doi.org/10.1119/1.18809>
- Handoyo, H. R. (2025). Konstruksi hukum relasi SDM kesehatan, rumah sakit, dan pasien. *Community Development Journal*, 6(6), 5982–5984.
- Malawat, S. H., Haliq, A., & Normajatun. (2019). Sosialisasi meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik pada Lembaga Ombudsman RI di Kelurahan Gedang. Dalam *Prosiding Hasil-Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2019 Dosen-Dosen Universitas Islam Kalimantan* (hlm. 98–101).
- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Silvana, R. Y. A., Sartono, W. M., & Tinambunan, M. A. H. (2025). Validasi administrasi: Justifikasi Ombudsman terhadap maladministrasi di Makassar. *Jurnal Kewarganegaraan*, 9(1), 6833–6843.
- Victoria, A. O. (2025, 22 Januari). Ombudsman catat laporan masyarakat pada 2024 meningkat jadi 10.846 aduan. *ANTARA News*. <https://www.antaranews.com/berita/4602398>