



PENINGKATAN LITERASI HUKUM BAGI MASYARAKAT DI DESA SUMBERPETUNG LUMAJANG TENTANG HAK DAN KEWAJIBAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

ST. Sariroh^{1*}, Moh. Ali², Raditya Pratama³, Rizky Perdana B.P⁴, Nina Lestari⁵, Akhmal Duta Bagaskara⁶, Muhammad Husni Mubarok⁷

^{1,6,7}Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember, Indonesia

²⁻⁵Universitas Kristen Cipta Wacana, Malang, Indonesia

*Corresponding Author: iera.sariroh@gmail.com

Abstrak

Kesadaran atau pemahaman hukum harus ditanamkan sejak dini mulai dari lingkungan keluarga. Meningkatnya kesadaran hukum masyarakat menjadi salah satu aset besar bagi pemerintah dalam menghadapi tantangan global. Negara melalui pemerintah sebagai penyelenggara pelaksanaan peraturan perundang-undangan harus memberikan hak-hak dasar masyarakat salah satunya dalam pelayanan publik. Tingginya kasus maladminstrasi menandakan banyak kebutuhan dan hak masyarakat yang belum terlayani dengan baik. Maka dari itu berdasarkan problem ini kami melakukan penyuluhan terkait peningkatan literasi hukum bagi masyarakat di Desa Sumberpetung kecamatan Ranuyoso kabupaten Lumajang tentang hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. Dalam kegiatan ini kami menggunakan metode pendekatan ABCD (Asset Based Community Development). Dalam pendekatan ini terdapat 5 tahapan dinataranya: discovery, dream, design, deliver dan destiny. Penyuluhan ini difokuskan pada remaja dan orang tua di Desa Sumberpetung kecamatan Ranuyoso kabupaten Lumajang. Tujuan pelaksanaan kegiatan ini diharapkan bisa meningkatkan pemahaman literasi hukum tentang hak dan kewajiban msyarakat dalam pelayanan publik. Kegiatan ini terlaksana dengan baik seusia dengan tujuan dan output kegiatan yaitu bertambahnya pemahaman msyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik, serta masyarakat sudah memahami juga tentang kewajibab penyelenggara dan pelaksana pelayanan termasuk asas-asas dan standar pelayanan. Masyarakat juga memahami bagaimana proses pengaduan ketika terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik.



Kata Kunci: Peningkatan; Literasi Hukum; Pelayanan Publik.

Abstract

Legal awareness must be instilled from an early age, starting from the family environment. Increasing public legal awareness is one of the great assets for the government in facing global challenges. The state through the government as the organizer of the implementation of laws and regulations must provide basic rights for the community, one of which is in public services. The high number of maladministration cases indicates that many of the community's needs and rights have not been served properly. Therefore, based on this problem, we conducted counseling about increasing legal literacy for the community in Sumberpetung Village, Ranuyoso District, Lumajang Regency regarding rights and obligations in public services. We use the ABCD (Asset-Based Community Development) approach in this activity. In this approach, there are 5 stages including discovery, dream, design, delivery, and destiny. This counseling is focused on teenagers and parents in Sumberpetung Village, Ranuyoso District, Lumajang Regency. Implementing this activity is expected to increase the understanding of legal literacy about the rights and obligations of the community in public services. This activity was carried out well by the objectives and output of the activity, namely increasing public understanding of their rights and obligations in public services, and the community already understands the obligations of service organizers and implementers including the principles and standards of service. The community also understands how the complaint process works when there are deviations in implementing public services.

DOI:
10.53491/numbay.v2i1.1186

Keywords: Improvement; Legal Literacy; Public Services.

PENDAHULUAN

Kesadaran atau pemahaman hukum harus ditanamkan sejak dini mulai dari lingkungan keluarga, setiap individu dalam keluarga bisa melatih dan membiasakan dirinya untuk menyadari hak-hak dan tanggung jawabnya terhadap anggota keluarga (Roestandi, 2012). Meningkatnya kesadaran hukum masyarakat menjadi salah satu aset besar bagi pemerintah dalam menghadapi tantangan global (Hamid Tome, 2023). Suatu daerah dengan tingkat kesadaran hukum yang tinggi bisa mendukung iklim investasi (Soekanto, 1979). Kesadaran hukum yang tinggi juga menjadi kunci dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang aman dan damai.

Negara melalui pemerintah sebagai penyelenggara pelaksanaan peraturan perundang-undangan harus memberikan hak-hak dasar masyarakat secara utuh salah satunya hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas baik bidang barang, jasa maupun administrasi sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Zaenal, 2016). Agar pelayanan terlaksana dengan baik sesuai dengan asas-asas dan standar penyelenggaraan pelayanan publik, maka

masyarakat harus mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Setiap individu harus mempunyai kesadaran akan hak dan kewajibannya serta bisa mengakses informasi pelayanan publik dengan baik.

Hak masyarakat dalam pelayanan publik sudah diatur dalam pasal 18 Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik salah satu diantaranya; hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, Hak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, hak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, hak untuk mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang telah disampaikan, serta hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, maupun pemenuhan pelayanan.

Penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik wajib memenuhi hak-hak masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan prima dan keterbukaan informasi terhadap semua akses layanan (Tinggogoy & Kaloly, 2021). Namun bukan tidak mungkin organisasi pelayanan publik tidak bisa memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat. Berbagai media kritik, saran, maupun survei saat ini bisa dengan mudah diakses secara terbuka dan masih banyak terjadi keluhan maupun kekecewaan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan data dari ketua Ombudsman RI Mohammad Najih bahwa pada tahun 2023 terdapat 26.461 kasus pelayanan publik yang ditangani oleh Ombudmans. 40,38% laporan masyarakat yang diterima yaitu kasus maladministrasi (Madrim, 2024).

Tingginya kasus maladministrasi ini menandakan bahwa kualitas pelayanan publik yang masih buruk. Banyak kebutuhan dan hak masyarakat yang belum terlayani dengan baik. Terdapat beberapa faktor penyebab tindakan maladministrasi dalam birokrasi diantaranya: tidak memiliki integritas, kurangnya pelatihan dan pendidikan para pelaksana pelayanan publik, tidak memiliki kompetensi yang memadai, ketidak patuhan terhadap standar pelayanan dan pola pikir dan karakter penguasa (Kartasasmita, 2021). Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dibutuhkan kerjasama yang baik pula antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat. Karena kadang kali bentuk kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan bisa disebabkan karena ketidak pahaman terhadap aturan pelayanan publik serta hak dan kewajibannya.

Pemahaman tentang aturan serta hak dan kewajiban bagi masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk ditingkatkan. Namun untuk menumbuhkan kesadaran dan peningkatan pemahaman hukum serta hak dan kewajiban ini merupakan kewajiban semua pihak salah satunya elemen pendidikan. Institusi pendidikan menjadi media sosialisasi utama yang sangat mempengaruhi pembentukan karakter seseorang. Maka dari itu berdasarkan problem ini kami melakukan penyuluhan terkait peningkatan literasi hukum bagi masyarakat di Desa Sumberpetung kecamatan Ranuyoso kabupaten Lumajang tentang hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. Karena tingginya kesadaran dan pemahaman hukum dalam suatu wilayah akan menciptakan masyarakat yang beradab. Dengan kegiatan

ini diharapkan bisa mengurangi tindakan maladministrasi dan hak masyarakat bisa terpenuhi dengan baik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan ABCD (Asset Based Community Development) yang menitikberatkan pada manfaat aset dan potensi yang dimiliki oleh desa dan masyarakatnya, dengan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia (Anam, N., 2020). ABCD merupakan strategi pengembangan masyarakat yang berawal dari aset yang sudah ada yang dimiliki oleh masyarakat, kapasitas, asosiasi dan kelembagaan masyarakat dan bukan berbasis pada aset yang belum ada atau berbasis pada permasalahan atau kebutuhan masyarakat (Sariroh et al., 2024). Penyuluhan ini difokuskan pada remaja dan orang tua di Desa Sumberpetung kecamatan Ranuyoso kabupaten Lumajang. Aset yang akan diberdayakan adalah aset pengetahuan dan kesadaran remaja dan orang tua terhadap aturan dalam Undang-Undang pelayanan publik, khususnya mengenai hak dan kewajiban masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pendekatan ini terdapat 5 tahapan diantaranya: discovery, dream, design, deliver dan destiny.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hari Senin tanggal 24 Juni 2024 tim penelitian yang berkolaborasi dengan beberapa perguruan tinggi memulai melakukan penyuluhan hukum tentang peraturan pelayanan publik demi meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Penyuluhan yang dilakukan di balai Desa Sumberpetung kecamatan Ranuyoso kabupaten Lumajang berjalan dengan lancar. Sasaran kegiatan ini adalah para remaja dan para orangtua dengan berbagai latar belakang pendidikan dan profesi. Pemaparan Penyuluhan ini membahas Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik secara keseluruhan. Kegiatan ini disampaikan oleh salah satu Tim pendamping sekaligus Dosen yang pakar Dalam Ilmu Hukum dan hukum administrasi negara. Hal-hal terkait dengan teori-teori dan hasil dari kajian materi atau bahan hukum penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik mulai dari pemahaman tentang latar belakang lahirnya Undang-undang pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan, asas-asas dalam pelayanan publik, standar pelayanan dan terakhir tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Dan di kesempatan ini juga dilakukan pemdampingan dan diskusi terkait pemahaman masyarkat tentang proses dan tahapan pengaduan dalam pelayanan jika dikemudian hari mengalami tindakan maladministrasi. Dalam tahap ini disampaikan dalam bentuk ceramah dan diskusi (Tanya-jawab).



Gambar 1. Kegiatan penyuluhan peningkatan literasi hukum bagi masyarakat di desa lumajang tentang hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.

Dalam kegiatan tersebut pemateri menyampaikan penjelasan secara rinci mulai dari latarbelakang diterbitkannya undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sampai pada asas-asas dan standar dalam pelayanan publik yang ada dalam undang-undang. Walaupun kegiatan tersebut dilaksanakan dengan cara penyampaian melalui metode ceramah namun para peserta juga diberi kesempatan untuk berdiskusi interaktif dan Tanya jawab dengan narasumber. Dalam kegiatan tersebut kurang lebih dihadiri sekitar 43 peserta termasuk juga aparat desa Sumberpetung



Gambar 2. penyampaian materi lanjutan tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik

Di sesi kedua para peserta diberikan materi tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Hak Apasaja yang masyarakat peroleh untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan apa yang harus mereka laksanakan sebagai masyarakat yang juga memiliki kewajiban untuk mendukung terlaksananya pelayanan publik yang sesuai dengan asas pemerintahan yang baik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, hal yang paling mendasar dan paling penting adalah bagaimana masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Bagaimana para penyelenggara bisa melaksanakan standar pelayanan serta menanggapi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat (Tirka Widanti, 2022). Dalam melaksanakan pelayanan publik setiap instansi

harus melaksanakan asas-asas pelayanan diantaranya: a) Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c) Kondisional, yaitu pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; d) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; e) Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi; dan f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas dan standar pelayanan publik tersebut harus dilaksanakan untuk menciptakan pelaksanaan pelayanan yang baik (Romayanti, 2023). Apabila masyarakat tidak memperoleh pelayanan sesuai dengan asas dan standar pelayanan, mereka berhak melaporkan kepada pimpinan penyelenggara untuk melakukan perbaikan, jika perbaikan tidak dilaksanakan masyarakat bisa melaporkan kepada ombudsman RI jika penyimpangan tersebut tidak ditindak lanjuti (Syam, 2022). Ombudsmans bertugas untuk memberi kepastian pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan optimal (Setyo Pambudi, 2023). Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara maupun pemerintah adalah bagian dari usaha untuk menciptakan pemerintahan yang baik sesuai konsep good governance yaitu baik, bersih dan efisien demi membentuk dan menjaga kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat, serta pemenuhan hak-hak masyarakat.

Hak-hak masyarakat yang harus dipenuhi tertuang dalam pasal 18 Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diantaranya:

1. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
2. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
4. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
5. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
7. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman;

8. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman; dan
9. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (*UU No. 25 Tahun 2009*).

Masyarakat sebagai penerima pelayanan selain mempunyai hak yang harus dipenuhi oleh penyelenggara juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan dalam pelayanan publik. Kewajiban masyarakat juga diatur dalam pasal 19 Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diantaranya:

- 1) Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- 2) Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- 3) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Aspek-aspek di atas merupakan faktor penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dengan tujuan menciptakan kesejahteraan dan kebahagiaan bagi masyarakat. Maka dari itu, penting bagi penyedia dan penyelenggara layanan publik untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar dan prosedur peraturan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahan atau maladministrasi yang mungkin terjadi dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil kegiatan pengabdian yang kami lakukan di Desa Sumberpetung kecamatan Ranuyoso kabupaten Lumajang adalah meningkatnya pemahaman literasi hukum tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Kegiatan ini terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan dan output kegiatan yaitu memberikan penyuluhan demi menambah pemahaman masyarakat terkait hak dan kewajibannya dalam pelayanan. Selain itu masyarakat juga memahami penjelasan garis besar tentang Undang-Undang pelayanan publik mulai dari asas-asas, standar pelayanan publik dan bagaimana tahapan dan proses pengaduan jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan sampai pada penyelesaian problem.

REFERENSI

Anam, N., A., N. (2020). Buku Pedoman Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM) Berbasis Asset Based Community Development (ABCD) Tahun Akademik 2019/2020. LP3M.

- Hamid Tome, A. (2023). Peningkatan Pemahaman Masyarakat Desa Molotabu Sebagai Upaya Menjadikan Desa Sadar Hukum. *Jurnal Pengabdian Hukum Dan Humaniora*, 03(02).
- Kartasasmita, N. (2021). Identifikasi Penyebab-Penyebab Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Bandung Raya. <https://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/repository.unpar.ac.id/handle/123456789/12901>
- Madrim, S. (2024, March 15). Ombudsman: 40 Persen Laporan Masyarakat Indikasikan Maladministrasi. *VOA Indonesia*. <https://www.voaindonesia.com/a/ombudsman-40-persen-laporan-masyarakat-indikasikan-maladministrasi/7528147.html>
- Roestandi, A. (2012). *Etika dan Kesadaran Hukum*. Jelajah Nusa.
- Romayanti, D. E. (2023, January 20). Hak dan Kewajiban Masyarakat atas Pelayanan Publik. Dani Suluh Permadi. <https://danisuluhpermadi.web.id/umum/hak-dan-kewajiban-masyarakat-atas-pelayanan-publik/>
- Sariroh, S., Ali, M., & Waliden, I. A. S. (2024). Counseling to Increase Legal Literacy About Early Marriage in Pocangan Village, Sukowono District, Jember Regency. *Journal of Community Development*, 4(3), 188–195. <https://doi.org/10.47134/comdev.v4i3.171>
- Setyo Pambudi, A. (2023). Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(02).
- Soekanto, S. (1979). *Penegakan Hukum dan Kesadaran Hukum*. Naskah Lengkap pada paper pada seminar Hukum Nasional ke IV.
- Syam, H. (2022). Edukasi Hak dan Kewajiban Masyarakat terhadap Pelayanan Publik melalui Sosialisasi Undang-undang No. 25 Tahun 2009. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Sosiosaintifik (JurDikMas)*, 04(02).
- Tinggogoy, D. C., & Kaloly, J. H. (2021). Pelayanan Publik: Antara Hak Masyarakat dan Kewajiban Pemerintah (Studi di Kecamatan Loloda Utara, Kabupaten Halmahera Utara). *JIPAGS (Journal of Indonesian Publik Administration and Governance Studies)*, 5(1). <https://doi.org/10.31506/jipags.v5i1.10333>
- Tirka Widanti, P. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 03(01).
- UU No. 25 Tahun 2009. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK. Retrieved August 7, 2024, from <http://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Zaenal, M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju clean government and good governance*. CV Pustaka Setia.