JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542

Peningkatan Literasi Pelayanan Publik Bagi Perempuan Dalam Mendukung Masyarakat Yang Responsif dan Berdaya

Rivai Ahmad[1*], Alwi Ibrahim[2], Zamzami[3], Akhyar[4], Nazaruddin[5], Badruzzaman[6], M. Rizal Fazri, Ar[7], Onal Safrizal[8]

[1,3,4,6]Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Administrasi Publik, Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia
[2]Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi, Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia
[5]Fakultas Keguruan dan lmu Pendidikan, Pendidikan Matematika, Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia
[7,8]Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Pembangunan Sosial, Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

Email: [1*]rivai.unida@gmail.com, [2]alwi41632@gmail.com, [3]zamzami_02@yahoo.com, [4]akhyar@unida-aceh.ac.id, [5]nazar@unida-aceh.ac.id, [6]badruzzaman72unida@gmail.com, [7]m.rizalfajri6@gmail.com, [8]theoneil.6141@gmail.com
*Email Corresponding Author: rivai.unida@gmail.com

Abstrak

Perempuan memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, dan responsif. Namun, masih terdapat keterbatasan literasi pelayanan publik, seperti kurangnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban, persyaratan administrasi, prosedur pengaduan, serta pemanfaatan layanan publik digital. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan perempuan dalam mengakses serta berpartisipasi dalam pelayanan publik. Metode pelaksanaan dilakukan melalui sosialisasi secara partisipatif mengenai hak dan kewajiban masyarakat, standar pelayanan, mekanisme aspirasi dan pengaduan, serta pemanfaatan layanan publik secara aman dan efektif. Peserta berjumlah 30 orang masyarakat Gampong Ateuk Lam Ura, Kecamatan Simpang Tiga, Kabupaten Aceh Besar. Evaluasi dilakukan melalui lembar penilaian untuk mengukur pemahaman, keterampilan, manfaat, dan perubahan kemampuan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan soft skill, terutama kemampuan berkomunikasi, menyampaikan pendapat, mengidentifikasi kebutuhan pelayanan, serta keberanian menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Literasi pelayanan publik juga meningkat, ditandai pemahaman yang lebih baik mengenai hak, prosedur, keterbukaan informasi, dan mekanisme pengaduan. Kegiatan ini memperkuat kapasitas perempuan agar mandiri, responsif, dan berdaya.

Kata Kunci: literasi pelayanan publik, pemberdayaan perempuan, soft skill, partisipasi masyarakat, pelayanan publik responsif

Abstract

Women have an equal right to access public services that are accessible, efficient, transparent, accountable and responsive. However, there are still limitations in terms of public service literacy, such as a lack of understanding regarding rights and obligations, administrative requirements, complaints procedures, and the use of digital public services. This community engagement activity aims to enhance women's knowledge, understanding and skills in accessing and participating in public services. The programme was implemented through participatory awareness-raising sessions on the rights and obligations of the community, service standards, mechanisms for expressing views and lodging complaints, and the safe and effective use of public services. There were 30 participants from the community of Gampong Ateuk Lam Ura, Simpang Tiga Sub-district, Aceh Besar Regency. An evaluation was carried out using an assessment sheet to measure participants' understanding, skills, benefits and changes in their capabilities. The results of the activity demonstrated an improvement in soft skills, particularly in communication, expressing opinions, identifying service needs, and the confidence to voice aspirations and lodge complaints. Public service literacy also improved, as evidenced by a better understanding of rights, procedures, freedom of information, and complaint mechanisms. This activity strengthened women's capacity to become independent, responsive and empowered.

Keywords: public service literacy, women's empowerment, soft skills, community participation, responsive public services

Copyright © 2026 Author, Page 1434
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memahami prosedur, persyaratan, hak, kewajiban, serta mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan (Riska Chyntia Dewi, 2022). Oleh karena itu, literasi pelayanan publik menjadi aspek penting dalam mewujudkan masyarakat yang aktif, kritis, responsif, dan berdaya. Perempuan memiliki peran strategis dalam keluarga dan masyarakat karena berinteraksi secara langsung dengan berbagai layanan publik, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perlindungan sosial, pemberdayaan ekonomi, dan pelayanan berbasis digital (Tue et al., 2026; Kharani & Safwa Irfani, 2025). Namun, dalam praktiknya masih terdapat perempuan yang belum memahami secara optimal hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan, prosedur dan persyaratan pelayanan, akses informasi, serta mekanisme pengaduan. Kondisi ini menyebabkan sebagian perempuan masih bersikap pasif dalam mengakses layanan, bergantung pada pihak lain dalam pengurusan administrasi, serta kurang berani menyampaikan aspirasi dan keluhan terhadap pelayanan yang diterima (Wisudawati, 2024; Karnain et al., 2025). Selain itu, perkembangan digitalisasi pelayanan publik juga menuntut adanya kemampuan baru dalam memanfaatkan teknologi, mengakses informasi, dan menjaga keamanan data pribadi. Keterbatasan literasi pelayanan publik dan literasi digital berpotensi menjadi hambatan bagi perempuan dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Gampong Ateuk Lam Ura, Kecamatan Simpang Tiga, Kabupaten Aceh Besar dengan fokus pada peningkatan literasi pelayanan publik bagi perempuan. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi masih terbatasnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai pengguna pelayanan publik, kurangnya pengetahuan tentang prosedur dan persyaratan pelayanan, rendahnya pemahaman mengenai mekanisme aspirasi dan pengaduan, belum optimalnya kemampuan memanfaatkan pelayanan berbasis digital, serta masih terbatasnya keberanian perempuan dalam menyampaikan kebutuhan dan memperjuangkan hak pelayanan yang sesuai (Dahlan et al., 2026). Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perempuan mengenai konsep dan prinsip pelayanan publik, hak dan kewajiban pengguna layanan, prosedur dan standar pelayanan, mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan, serta pemanfaatan layanan publik berbasis digital secara aman dan efektif. Selain itu, kegiatan ini juga diarahkan untuk meningkatkan soft skill peserta, khususnya kemampuan komunikasi, keberanian menyampaikan pendapat, berpikir kritis, dan kemampuan mengidentifikasi kebutuhan pelayanan sehingga perempuan dapat berpartisipasi secara lebih aktif dalam mendorong pelayanan publik yang responsif dan inklusif.

Secara konseptual, literasi pelayanan publik dipahami sebagai kemampuan masyarakat untuk mengetahui, memahami, dan menggunakan informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang disediakan pemerintah, termasuk memahami jenis layanan, persyaratan, prosedur, standar pelayanan, hak dan kewajiban pengguna layanan, serta mekanisme pengaduan. Masyarakat yang memiliki literasi pelayanan publik yang baik akan lebih mampu mengakses layanan secara mandiri dan melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Amirulkamar, 2024). Pelayanan publik yang berkualitas juga harus memenuhi prinsip keterbukaan, kepastian prosedur, kemudahan akses, responsivitas, dan akuntabilitas, sehingga masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan aktif dalam memberikan masukan dan evaluasi. Dalam perspektif pemberdayaan, perempuan perlu memperoleh akses terhadap informasi, pengetahuan, dan keterampilan agar mampu mengambil keputusan dan berpartisipasi dalam kehidupan sosial. Pemberdayaan perempuan dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui peningkatan pemahaman mengenai hak pelayanan, penguatan kemampuan komunikasi, dan peningkatan keberanian dalam menyampaikan aspirasi. Partisipasi masyarakat juga merupakan unsur penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik karena masyarakat memiliki peran dalam menyampaikan kebutuhan, memberikan masukan, melakukan pengawasan, dan mengevaluasi pelayanan pemerintah (Lumban Gaol et al., 2024). Dengan demikian, peningkatan literasi pelayanan publik bagi perempuan merupakan salah satu strategi untuk membangun masyarakat yang lebih

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542

responsif, mandiri, dan berdaya dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul Peningkatan Literasi Pelayanan Publik bagi Perempuan dalam Mendukung Masyarakat yang Responsif dan Berdaya dilaksanakan di Gampong Ateuk Lam Ura, Kecamatan Simpang Tiga, Kabupaten Aceh Besar. Peserta kegiatan berjumlah 30 orang perempuan/masyarakat Gampong Ateuk Lam Ura. Metode yang digunakan adalah sosialisasi dan edukasi partisipatif, yaitu penyampaian materi yang disertai diskusi, tanya jawab, berbagi pengalaman, dan simulasi sederhana mengenai pelayanan publik (Reski et al., 2026; Heru Wahyudi et al., 2026). Metode ini dipilih agar peserta tidak hanya memperoleh informasi, tetapi juga mampu memahami dan mempraktikkan pengetahuan yang diperoleh dalam kehidupan sehari-hari. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah persiapan, yang meliputi identifikasi kebutuhan dan permasalahan masyarakat sasaran, koordinasi dengan pemerintah Gampong Ateuk Lam Ura, penentuan peserta, penyusunan materi sosialisasi, serta penyusunan instrumen evaluasi. Materi yang disiapkan meliputi konsep literasi pelayanan publik, hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan, prosedur dan persyaratan pelayanan, standar pelayanan, mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan, pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital, serta pentingnya menjaga keamanan data pribadi.

Tahap kedua adalah pelaksanaan sosialisasi. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi secara komunikatif dan partisipatif kepada 30 peserta. Selanjutnya dilakukan diskusi dan tanya jawab untuk mengetahui pengalaman peserta dalam memperoleh pelayanan publik. Peserta diberikan kesempatan untuk menyampaikan permasalahan yang pernah dihadapi, seperti kesulitan memahami persyaratan administrasi, keterbatasan informasi, penggunaan layanan digital, maupun penyampaian pengaduan. Pada tahap ini juga dilakukan simulasi sederhana mengenai cara memperoleh informasi pelayanan, menyampaikan kebutuhan, dan menyampaikan aspirasi atau pengaduan secara tepat. Tahap ketiga adalah evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan membagikan lembar penilaian kepada peserta setelah kegiatan. Instrumen evaluasi digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap materi, kemampuan berkomunikasi dan menyampaikan pendapat, keberanian menyampaikan aspirasi, pemahaman mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, serta kemampuan memahami prosedur dan mekanisme pengaduan pelayanan publik. Penilaian juga digunakan untuk mengetahui manfaat kegiatan dan perubahan kemampuan peserta setelah mengikuti sosialisasi.

Data hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif, jawaban peserta pada lembar penilaian dihitung berdasarkan persentase tingkat pemahaman dan keterampilan. Secara kualitatif, hasil diskusi, tanya jawab, dan tanggapan peserta digunakan untuk melihat perubahan sikap, keberanian berkomunikasi, kemampuan menyampaikan pendapat, serta kesiapan peserta dalam menggunakan pelayanan publik secara lebih mandiri. Tingkat keberhasilan kegiatan ditentukan berdasarkan beberapa indikator, yaitu (1) meningkatnya pemahaman peserta mengenai hak dan kewajiban dalam pelayanan publik; (2) meningkatnya kemampuan peserta memahami prosedur dan persyaratan pelayanan; (3) meningkatnya kemampuan komunikasi dan keberanian menyampaikan pendapat; (4) meningkatnya pemahaman mengenai mekanisme aspirasi dan pengaduan; (5) meningkatnya kemampuan memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital secara aman; dan (6) meningkatnya kesadaran peserta untuk berpartisipasi dalam mendorong pelayanan publik yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Futum Hubaib, 2021). Dari aspek perubahan sikap, keberhasilan kegiatan dilihat dari meningkatnya keberanian dan kepercayaan diri perempuan dalam berkomunikasi serta menyampaikan aspirasi. Dari aspek sosial, keberhasilan dilihat dari meningkatnya kesadaran untuk berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat dan berinteraksi dengan penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, dari aspek ekonomi, peningkatan literasi

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542

pelayanan publik diharapkan mendukung perempuan dalam mengakses berbagai layanan pemerintah yang berkaitan dengan pemberdayaan ekonomi, administrasi usaha, informasi program bantuan, dan layanan pendukung kegiatan ekonomi masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan kegiatan tidak hanya diukur dari terlaksananya sosialisasi, tetapi dari adanya peningkatan kapasitas, pengetahuan, soft skill, dan kemampuan perempuan dalam mengakses serta berpartisipasi dalam pelayanan publik.



Gambar 1. Diagram alur pengabdian kepada masyarakat

3. HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul Peningkatan Literasi Pelayanan Publik bagi Perempuan dalam Mendukung Masyarakat yang Responsif dan Berdaya dilaksanakan di Gampong Ateuk Lam Ura, Kecamatan Simpang Tiga, Kabupaten Aceh Besar. Kegiatan diikuti oleh 30 orang perempuan/masyarakat Gampong Ateuk Lam Ura. Kegiatan dilaksanakan melalui metode sosialisasi dan edukasi partisipatif dengan menempatkan peserta sebagai subjek kegiatan. Pendekatan tersebut dilakukan melalui penyampaian materi, diskusi, tanya jawab, berbagi pengalaman, dan simulasi sederhana yang berkaitan dengan pelayanan publik. Materi yang diberikan meliputi pemahaman mengenai konsep dan prinsip pelayanan publik, hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan, prosedur dan persyaratan pelayanan, akses terhadap informasi publik, mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan, serta pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital secara aman dan efektif. Materi disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana dan dikaitkan dengan pengalaman peserta dalam memperoleh pelayanan publik sehari-hari sehingga lebih mudah dipahami dan diterapkan.

Pelaksanaan kegiatan tidak hanya diarahkan pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga pada penguatan soft skill peserta. Melalui diskusi dan tanya jawab, peserta didorong untuk berani menyampaikan pendapat, mengidentifikasi permasalahan pelayanan yang pernah dialami, mengemukakan kebutuhan masyarakat, serta mendiskusikan cara menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara tepat. Pendekatan tersebut, kegiatan menjadi ruang pembelajaran sekaligus ruang partisipasi bagi perempuan dalam memahami dan merespons persoalan pelayanan publik. Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya perubahan pada pemahaman peserta mengenai pelayanan publik. Pemahaman peserta mengenai hak dan kewajiban sebagai pengguna pelayanan, prosedur pelayanan, mekanisme pengaduan, serta pemanfaatan layanan publik digital masih beragam (Maulani et al., 2026). Setelah memperoleh sosialisasi dan mengikuti diskusi, peserta memperoleh pemahaman yang lebih sistematis mengenai cara mengakses pelayanan, informasi yang perlu diperhatikan, serta langkah yang dapat dilakukan apabila pelayanan yang diterima belum sesuai dengan kebutuhan. Peningkatan literasi tersebut terlihat dari kemampuan peserta dalam mengidentifikasi jenis informasi yang diperlukan sebelum memperoleh pelayanan, memahami pentingnya mengetahui persyaratan dan prosedur, serta mengenali saluran yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Peserta juga memperoleh pemahaman mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi ketika menggunakan layanan publik berbasis digital.

Perubahan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak berhenti pada proses penyampaian informasi, tetapi telah memberikan pengetahuan praktis yang dapat digunakan peserta dalam berinteraksi dengan penyelenggara

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542

pelayanan publik. Dengan meningkatnya literasi, perempuan diharapkan mampu menjadi pengguna layanan yang lebih mandiri dan tidak sepenuhnya bergantung kepada pihak lain dalam memperoleh pelayanan (Ananda Khairunnisa Pratiwi dan Meilani Purwanti, 2025). Salah satu hasil penting kegiatan adalah meningkatnya soft skill peserta, terutama dalam aspek komunikasi, keberanian menyampaikan pendapat, kemampuan mengidentifikasi permasalahan, dan kemampuan menyampaikan aspirasi. Selama proses diskusi, peserta diberikan ruang untuk mengemukakan pengalaman dan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Proses tersebut mendorong peserta untuk lebih percaya diri dalam menyampaikan pendapat dan berdiskusi mengenai solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Peningkatan kemampuan komunikasi memiliki hubungan yang penting dengan keberdayaan perempuan. Perempuan yang memiliki pengetahuan mengenai hak pelayanan tetapi tidak memiliki keberanian untuk menyampaikan kebutuhan dan aspirasinya belum sepenuhnya dapat memanfaatkan pengetahuan tersebut. Oleh karena itu, penguatan literasi pelayanan publik perlu disertai dengan penguatan kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri.

Dalam konteks jangka pendek, perubahan yang diharapkan adalah meningkatnya pemahaman dan keberanian peserta dalam mengakses pelayanan publik. Dalam jangka panjang, peningkatan kapasitas tersebut diharapkan dapat mendorong perempuan untuk lebih aktif dalam menyampaikan kebutuhan masyarakat, berpartisipasi dalam forum masyarakat, melakukan pengawasan terhadap pelayanan, serta ikut memberikan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat gampong. Keberhasilan kegiatan diukur menggunakan lembar penilaian yang dibagikan kepada peserta setelah kegiatan. Instrumen tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat pemahaman, keterampilan, manfaat kegiatan, dan perubahan kemampuan peserta setelah mengikuti sosialisasi. Evaluasi juga diperkuat melalui pengamatan terhadap partisipasi peserta selama proses diskusi, tanya jawab, dan simulasi (Nafisah & Fatmawati, 2024). Indikator keberhasilan kegiatan meliputi beberapa aspek. Pertama, aspek pengetahuan, yaitu meningkatnya pemahaman peserta mengenai konsep pelayanan publik, hak dan kewajiban pengguna layanan, prosedur, persyaratan, serta standar pelayanan. Kedua, aspek keterampilan, yaitu meningkatnya kemampuan peserta dalam mencari informasi, memahami prosedur pelayanan, menggunakan layanan publik digital, dan menyampaikan pengaduan. Ketiga, aspek sikap, yaitu meningkatnya keberanian, kepercayaan diri, dan kesadaran perempuan untuk menyampaikan aspirasi serta memperjuangkan hak dalam memperoleh pelayanan. Keempat, aspek partisipasi, yaitu meningkatnya kemauan peserta untuk terlibat dalam memberikan masukan dan melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Tolak ukur keberhasilan selanjutnya dapat ditentukan berdasarkan hasil rekapitulasi lembar penilaian peserta. Semakin tinggi persentase peserta yang menyatakan memahami materi, mampu menerapkan pengetahuan, dan mengalami peningkatan kepercayaan diri dalam mengakses serta menyampaikan aspirasi pelayanan publik, semakin tinggi pula tingkat ketercapaian tujuan kegiatan. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk menilai bahwa kegiatan telah memberikan nilai tambah terhadap kapasitas individu dan masyarakat sasaran.

Kegiatan pengabdian memberikan manfaat dalam dua dimensi, yaitu perubahan jangka pendek dan peluang perubahan jangka panjang. Dalam jangka pendek, peserta memperoleh tambahan pengetahuan mengenai pelayanan publik dan menjadi lebih memahami hak serta kewajibannya sebagai pengguna layanan. Peserta juga memperoleh keterampilan praktis dalam memahami prosedur pelayanan, menyampaikan pertanyaan, menyampaikan pendapat, serta mengenali mekanisme pengaduan. Dalam jangka panjang, peningkatan literasi tersebut diharapkan dapat membentuk perilaku masyarakat yang lebih aktif dan responsif. Perempuan tidak hanya menjadi penerima pelayanan, tetapi juga dapat berperan sebagai pihak yang memberikan masukan, menyampaikan kebutuhan, dan ikut mengawasi kualitas pelayanan publik (Wirawan et al., 2024). Apabila pengetahuan tersebut diterapkan secara berkelanjutan, maka perempuan dapat menjadi agen perubahan di lingkungan keluarga dan masyarakat dengan membantu anggota keluarga maupun masyarakat lainnya memahami cara memperoleh pelayanan publik secara benar. Dari aspek sosial, kegiatan berpotensi meningkatkan partisipasi perempuan dalam kehidupan masyarakat. Dari aspek ekonomi, peningkatan literasi pelayanan publik dapat membantu perempuan memperoleh informasi dan mengakses berbagai layanan pemerintah yang berkaitan dengan pemberdayaan ekonomi, administrasi usaha, bantuan atau program pemberdayaan

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542

masyarakat. Dengan demikian, manfaat kegiatan tidak hanya berkaitan dengan peningkatan pengetahuan, tetapi juga berpotensi mendukung kemandirian sosial dan ekonomi masyarakat.

Keunggulan utama kegiatan terletak pada kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat sasaran. Materi pelayanan publik berkaitan langsung dengan kehidupan sehari-hari sehingga peserta dapat menghubungkan materi dengan pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan. Pendekatan sosialisasi yang disertai diskusi dan tanya jawab juga memungkinkan peserta menyampaikan permasalahan secara langsung sehingga kegiatan tidak bersifat satu arah. Keunggulan lainnya adalah fokus kegiatan pada perempuan sebagai kelompok yang memiliki peran penting dalam keluarga dan masyarakat. Peningkatan kapasitas perempuan dapat memberikan efek lanjutan karena pengetahuan yang diperoleh berpotensi diterapkan tidak hanya untuk kepentingan pribadi, tetapi juga membantu keluarga dan lingkungan sosial dalam memperoleh pelayanan publik (Mahayani, 2024). Meskipun demikian, kegiatan memiliki beberapa keterbatasan. Jumlah peserta yang terbatas menyebabkan hasil kegiatan belum dapat digeneralisasikan kepada seluruh masyarakat di wilayah Kecamatan Simpang Tiga. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi dalam satu rangkaian kegiatan belum dapat memastikan bahwa seluruh pengetahuan yang diperoleh akan diterapkan secara konsisten dalam kehidupan sehari-hari. Pengukuran perubahan juga masih banyak didasarkan pada lembar penilaian dan respons peserta sehingga diperlukan evaluasi lanjutan untuk melihat perubahan perilaku dalam jangka panjang.

Tingkat kesulitan kegiatan secara umum berkaitan dengan perbedaan tingkat pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan peserta dalam memahami pelayanan publik. Tidak semua peserta memiliki pengalaman yang sama dalam mengakses pelayanan, terutama pelayanan yang menggunakan sistem digital. Oleh karena itu, penyampaian materi perlu dilakukan dengan bahasa yang sederhana, menggunakan contoh konkret, dan memberikan kesempatan yang cukup untuk bertanya dan berdiskusi. Kesulitan lainnya adalah membangun keberanian peserta untuk menyampaikan pengalaman dan permasalahan yang pernah dihadapi. Kondisi tersebut diatasi melalui pendekatan partisipatif dengan menciptakan suasana diskusi yang terbuka sehingga peserta merasa lebih nyaman dalam menyampaikan pendapat. Pendekatan ini penting karena keberhasilan literasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan peserta memahami materi, tetapi juga oleh keberanian mereka untuk menggunakan pengetahuan tersebut. Kegiatan memiliki peluang pengembangan yang cukup besar untuk dilaksanakan secara berkelanjutan (Riny, 2024). Program selanjutnya dapat diarahkan pada pendampingan perempuan dalam praktik mengakses pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, pemberdayaan ekonomi, dan layanan digital pemerintah. Pendampingan dapat dilakukan melalui pembentukan kelompok atau kader literasi pelayanan publik di tingkat gampong. Pengembangan berikutnya dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan khusus mengenai literasi digital, keamanan data pribadi, penggunaan aplikasi pelayanan pemerintah, serta teknik penyampaian aspirasi dan pengaduan. Selain itu, evaluasi dapat dilakukan secara berkala untuk mengetahui apakah pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh peserta benar-benar diterapkan setelah kegiatan. Dengan pengembangan tersebut, kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan dalam jangka pendek, tetapi dapat diarahkan menjadi program pemberdayaan berkelanjutan yang memperkuat posisi perempuan sebagai pengguna layanan sekaligus sebagai bagian dari masyarakat yang aktif dalam mendorong pelayanan publik yang responsif, inklusif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3.1. Tabel dan Gambar

Hasil evaluasi kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan literasi pelayanan publik peserta setelah mengikuti kegiatan, yang ditunjukkan melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test pada beberapa indikator penilaian sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Peningkatan Pengetahuan dan Literasi Pelayanan Publik

Indikator yang Dinilai	Sebelum Kegiatan	Setelah Kegiatan	Peningkatan

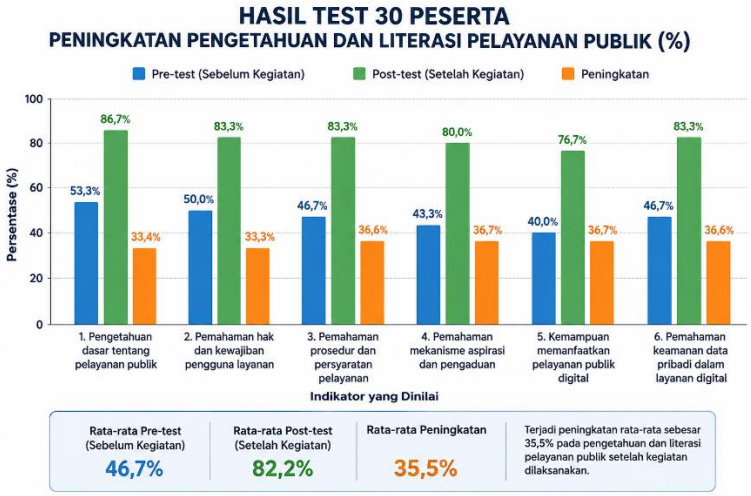
Copyright © 2026 Author, Page 1439
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542

	(Pre-test)	(Post-test)	
Pengetahuan dasar tentang pelayanan publik	53,3%	86,7%	33,4%
Pemahaman hak dan kewajiban pengguna layanan	50,0%	83,3%	33,3%
Pemahaman prosedur dan persyaratan pelayanan	46,7%	83,3%	36,6%
Pemahaman mekanisme aspirasi dan pengaduan	43,3%	80,0%	36,7%
Kemampuan memanfaatkan pelayanan publik digital	40,0%	76,7%	36,7%
Pemahaman keamanan data pribadi dalam layanan digital	46,7%	83,3%	36,6%
Rata-rata Peningkatan Pengetahuan dan Literasi Pelayanan Publik	46,7%	82,2%	35,5%

Sumber: Analisis Data, 2026

Hasil evaluasi terhadap 30 orang peserta menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan literasi pelayanan publik setelah dilaksanakan kegiatan sosialisasi. Berdasarkan hasil pre-test, rata-rata kemampuan dasar peserta berada pada angka 46,7%, sedangkan hasil post-test meningkat menjadi 82,2%. Dengan demikian, terjadi peningkatan rata-rata sebesar 35,5%. Hasil evaluasi kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan literasi pelayanan publik peserta setelah mengikuti kegiatan, yang ditunjukkan melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test pada beberapa indikator penilaian sebagaimana disajikan pada tabel berikut. Peningkatan paling terlihat pada pemahaman mengenai mekanisme aspirasi dan pengaduan serta kemampuan memanfaatkan pelayanan publik digital, yang masing-masing meningkat sebesar 36,7%. Sementara itu, pengetahuan dasar mengenai pelayanan publik meningkat sebesar 33,4%, pemahaman hak dan kewajiban pengguna layanan meningkat sebesar 33,3%, serta pemahaman prosedur dan persyaratan pelayanan meningkat sebesar 36,6%.



Gambar 2. Presentase Peningkatan Pengetahuan dan Literasi Pelayanan Publik

Hasil persentase peningkatan pengetahuan dan literasi pelayanan publik tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi memberikan perubahan yang terukur terhadap kemampuan peserta, khususnya dalam memahami pelayanan publik, mengenali hak dan kewajiban, memahami prosedur pelayanan, serta meningkatkan kesiapan dalam memanfaatkan layanan publik secara digital. Peningkatan ini menjadi indikator bahwa kegiatan telah berkontribusi terhadap penguatan literasi pelayanan publik bagi perempuan di Gampong Ateuk Lam Ura.

Copyright © 2026 Author, Page 1440
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542



(a)



(b)

Gambar 3. Foto bersama (a) dan (b) pemaparan materi

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Gampong Ateuk Lam Ura, Kecamatan Simpang Tiga, Kabupaten Aceh Besar, berhasil meningkatkan literasi pelayanan publik dan kapasitas perempuan dalam mengakses serta berpartisipasi dalam pelayanan publik. Melalui sosialisasi secara partisipatif, peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan, standar dan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, mekanisme aspirasi dan pengaduan, serta pemanfaatan layanan publik digital secara aman dan efektif. Peningkatan tersebut juga terlihat pada aspek soft skill peserta, khususnya kemampuan berkomunikasi, menyampaikan pendapat, mengidentifikasi kebutuhan pelayanan, serta keberanian dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga memperkuat keterampilan dan kepercayaan diri perempuan untuk menjadi pengguna layanan publik yang aktif, kritis, responsif, dan mandiri. Ke depan, penguatan literasi pelayanan publik bagi perempuan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar keterlibatan perempuan dalam pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat gampong semakin optimal.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Gampong Ateuk Lam Ura, Kecamatan Simpang Tiga, Kabupaten Aceh Besar atas partisipasi, antusiasme, dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Iskandar Muda yang telah memberikan dukungan dan fasilitasi sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Gampong Ateuk Lam Ura, perangkat gampong, para peserta, serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam setiap tahapan pelaksanaan kegiatan. Semoga kerja sama dan sinergi yang telah terjalin dapat terus dikembangkan dalam kegiatan-kegiatan pemberdayaan masyarakat selanjutnya, khususnya dalam meningkatkan literasi pelayanan publik dan memperkuat partisipasi perempuan di tingkat gampong. Semoga kegiatan ini memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat dan menjadi langkah positif dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, inklusif, transparan, dan berdaya guna.

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT (JURIBMAS)
https://ejurnal.lkpkaryaprima.id/index.php/juribmas
e-ISSN: 2961-7286 | p-ISSN: 2962-3677
Volume 5 No 2 Oktober 2026 | Hal: 1434-1442
DOI: https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i2.1542

6. REFERENSI

Amirulkamar, S. (2024). Dampak Literasi Digitalterhadap Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Etika. *Thejournalish: Social And Government*, *5*(1), 87–94. Http://Thejournalish.Com/Ojs/Index.Php/Thejournalish/Indexvol.5no.1

Ananda Khairunnisa Pratiwi Dan Meilani Purwanti. (2025). Proceeding Frima (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi). *Proceeding Frima (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, *01*(08), 2142–2152. Https://Doi.Org/10.55916/Frima.V1i8

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 Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar , Indonesia Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar , Indonesia*. *8*(1).

Futum Hubaib, J. B. A. J. Dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Dedikasi*, *22*(2), 105. Https://Doi.Org/10.31293/Ddk.V22i2.5860

Heru Wahyudi, Maulana, J., Afiyah Nabilah, & Rofah. (2026). Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Baik Bagi Aparatur Dan Masyarakat Desa Kramatwatu. *Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat (Juribmas)*, *5*(1), 15–22. Https://Doi.Org/10.62712/Juribmas.V5i1.976

Karnain, N., Rahman, M., Lahama, H., Attaufik, M. M., & Khairunnisa, S. (2025). Analisis Faktor Sosial, Budaya Dan Ekonomi Dalam Kesenjangan Gender. *Aksara*, *11*(3), 9–16.

Kharani, S., & Safwa Irfani, F. (2025). Peran Strategis Sektor Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Manajemen, Hukum Dan Sosial (Jmhs)*, *3*(1), 27–33.

Lumban Gaol, L., Budi Santoso, E., & Prasetyo, A. (2024). Penguatan Tata Kelola Keuangan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Dan Transparansi Informasi. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, *4*(1), 126–140. Https://Doi.Org/10.31933/Mwca7592

Mahayani, N. M. H. (2024). Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, *10*(3), 67–68.

Maulani, R. S., Najiah, M. D., Yas, A., Farizi, N. Al, & Rachmadi, D. (2026). *Optimalisasi Layanan Pengaduan Berbasis Website Melalui Sosialisasi Dan Pendampingan Untuk Meningkatkan Responsivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Dalung Kota Serang*. Https://Doi.Org/10.32678/Dedikasi.V19i1.13152

Nafisah, H., & Fatmawati, L. (2024). Penerapan Metode Simulasi Melalui Sidang Parlemen Dalam Meningkatkan Kemampuan Kognitif (Berpikir Kritis Dan Logis) Pada Peserta Didik Kelas Xi Mipa 1 Man Insan Cendekia Pasuruan. *Tematik: Jurnal Penelitian Pendidikan Dasar*, *3*(2), 195–205. Https://Doi.Org/10.57251/Tem.V3i2.1635

Reski, H., Julianto, H., Rahayu, D., & Suharti, S. (2026). *Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa Sri Kuncoro*. 25–30.

Riny. (2024). *Strategi Pengembangan Desa Digital Untuk Meningkatkan Literasi , Pelayanan Publik , Dan Kemandirian Masyarakat Digital Village Development Strategy To Improve Literacy , Public Service , And Community Self-Reliance 1 Program Studi Peternakan , Fakultas Pe*. *10*(April), 25–40. Https://Www.Researchgate.Net/Publication/379584331_Strategi_Pengembangan_Desa_Digital_Untuk_Meningkatkan_Literasi_Pelayanan_Publik_Dan_Kemandirian_Masyarakat_Di_Jawa_Barat

Riska Chyntia Dewi, S. (2022). Hal+78-90. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, *7*(1), 78–90.

Tue, N., Alim, M. S., & Ishak, P. (2026). Pemberdayaan Perempuan Dan Penyandang Disabilitas Melalui Transformasi Digital Inklusif Dalam Pelayanan Publik. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *13*(1), 205–219. Https://Doi.Org/10.37606/Publik.V13i1.2162

Wirawan, L. H., Sumadinata, R. W. S., & Tumulo, L. Y. (2024). Jurnal Politik. *Aliansi : Jurnal Politik, Keamanan Dan Hubungan Internasional*, *3*(2), 75–80. Https://Journals.Unpad.Ac.Id/Aliansi/Article/View/55829

Wisudawati, W. (2024). Kesetaraan Gender Dalam Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Kebidanan Di Wilayah Kecamatan Kadugede. *Jurnal Ilmu Kesehatan Karya Bunda Husada*, *10*(2), 1–6. Https://Doi.Org/10.56861/Jikkbh.V10i2.136

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.