DEVOTE:
Jurnal Pengabdian Masyarakat Global
ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/devote

Vol. 4, No. 3, 2025
e-ISSN: 2962-4029
pp. 247-257

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYULUHAN HUKUM DALAM MENINGKATKAN KESADARAN HUKUM

Firnas Adani[1)*], Cahyoko Edi Tando[1)]
[1] Bimbingan Kemasyarakatan, Ilmu Pemasyarakatan, Politeknik Pengayoman Indonesia

**Corresponding Author: firnasadani23@gmail.com*

Article Info

Article History:
Received July 11, 2025
Revised July 17, 2025
Accepted August 6, 2025

Keywords:
Service Quality
Legal Counseling
Correctional Center

Copyright © 2025, The Author(s).
This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Tingginya angka kriminalitas di kalangan pelajar dan masyarakat di wilayah Magelang mendorong perlunya pendekatan preventif dalam membangun kesadaran hukum. Program Bambang Solah (Balai Pemasyarakatan Sambang Desa lan Sekolah) yang dilaksanakan oleh Balai Pemasyarakatan Kelas II Magelang merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan menumbuhkan kesadaran hukum melalui penyuluhan di sekolah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan program Bambang Solah serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bambang Solah dinilai baik pada aspek keandalan (penyampaian materi yang berulang dan kontekstual), daya tanggap (adaptasi metode dengan karakter peserta), jaminan (kompetensi dan kredibilitas penyuluh), serta empati (kedekatan emosional dengan peserta). Namun masih ditemukan kendala seperti keterbatasan anggaran operasional, Faktor pendukung meliputi pendekatan komunikatif serta dukungan struktural dari Bapas. Simpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa Bambang Solah merupakan program strategis dalam membangun kesadaran hukum yang partisipatif dan edukatif.

ABSTRACT

The high rate of criminality among students and the community in the Magelang area encourages the need for a preventive approach in building legal awareness. The Bambang Solah Program (Balai Pemasyarakatan Sambang Desa lan Sekolah) implemented by the Class II Correctional Center of Magelang is a public service innovation aimed at fostering legal awareness through outreach in schools and the community. This study aims to assess the service quality of the Bambang Solah program as well as to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. The study uses a qualitative method with semi-structured interview techniques, observation, and documentation, and is analyzed using the SERVQUAL approach. The results of the study show that the Bambang Solah service is considered good in the aspects of reliability (repetitive and contextual material delivery), responsiveness (method adaptation to participant characteristics), assurance (competence and credibility of the facilitators), and empathy (emotional closeness with participants). However, there are still obstacles such as limited operational budget. Supporting factors include a communicative approach and structural support from the Correctional Center. The conclusion of this study affirms that Bambang Solah is a strategic program in building participatory and educational legal awareness.

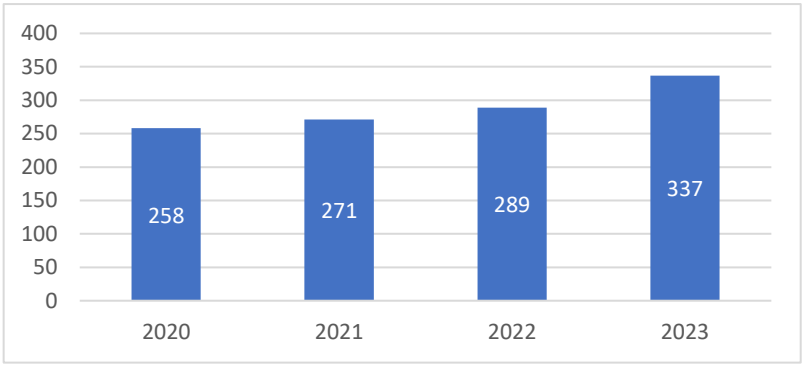
How to cite: **Example:** Adani, F., & Tando, C. E. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYULUHAN HUKUM DALAM MENINGKATKAN KESADARAN HUKUM. *Devote : Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, *4*(3), 247–257. https://doi.org/10.55681/devote.v4i3.4215

PENDAHULUAN

Fenomena kriminalitas di Indonesia menunjukkan kompleksitas yang semakin tinggi, kondisi tersebut tidak hanya sebagai pola linier sederhana tetapi juga sebagai sistem dinamis yang memiliki dampak mendalam pada berbagai aspek kehidupan sosial (Soraya et al., 2024). Fenomena ini menciptakan lingkungan sosial yang tidak aman, menimbulkan ketegangan psikologis, dan merusak mekanisme kepercayaan antarwarga sehingga menghasilkan dampak destruktif yang melumpuhkan struktur kehidupan bermasyarakat (Ginting et al., 2023). Kriminalitas saat ini telah berkembang menjadi sistem yang mengintegrasi berbagai dimensi kerentanan sosial, mulai dari aspek ekonomi, keamanan, hingga budaya di masyarakat (Soraya et al., 2024). Masyarakat dihadapkan pada situasi yang membutuhkan pendekatan

komprehensif untuk mengatasi akar permasalahan terhadap kejahatan yang semakin sistemik dan dinamis. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya angka kriminalitas di Kabupaten Magelang

Tabel 1. 1 Angka Kejahatan Kabupaten Magelang



Sumber : (Badan Pusat Statistik, 2024)

Data indeks kejahatan di Kabupaten Magelang yang menunjukkan peningkatan dari 258 kasus pada tahun 2020 menjadi 337 kasus pada tahun 2023 mengindikasikan adanya tren kenaikan kejahatan yang perlu mendapat perhatian serius. Pengawasan penuh pada desa dan sekolah sebagai lingkungan pembentuk masyarakat dan siswa dalam mencegah munculnya tindak kriminalitas. Dalam menghadapi situasi ini, Balai Pemasyarakatan (Bapas) berperan strategis bertujuan meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Penyuluhan hukum sangat penting sebagai langkah preventif guna mengedukasi masyarakat agar memahami hak dan kewajibannya serta mencegah keterlibatan dalam tindakan melanggar hukum (Widati, 2023). Pendekatan preventif dan partisipatif yang diterapkan oleh Bapas Kelas II Magelang membantu membangun kesadaran kolektif pentingnya perilaku tertib hukum, terutama di kalangan generasi muda, sehingga mampu menekan potensi tindak pidana melalui inovasi pelayanan penyuluhan kesadaran hukum ’Bambang Solah’.

Program Bambang Solah (Balai Pemasyarakatan Sambang Desa Lan Sekolah) merupakan inovasi Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas II Magelang yang dirancang untuk mengatasi persoalan kenakalan remaja di sekolah maupun lingkungan masyarakat melalui pendekatan preventif dan edukatif berbasis kesadaran hukum. Bentuk penyuluhan ini sebagai langkah lanjutan program reintegrasi sosial (Ningtyas et al., 2023). Program Bambang Solah memiliki filosofi perubahan perilaku yang tercermin dalam namanya. Kata "Bambang" yang merujuk pada identitas kuat dan daya tahan, serta "Solah" yang bermakna gerakan perubahan. Program ini dijalankan oleh lima tim yang masing-masing terdiri dari empat pembimbing kemasyarakatan terlatih. Program ini diluncurkan pada tahun 2022 sebagai respons terhadap peningkatan tawuran antarsekolah. Salah satu respon tersebut menanggapi kasus pada tanggal 3 Maret 2022 terkait adanya tawuran pelajar SMA Mungkid dengan Kelompok Salaman of Strong gabungan pelajar dari daerah Salaman (Arif, 2022).

Program penyuluhan hukum didukung juga oleh penelitian Andraini (2023) sebagai langkah penataan ulang paradigma berpikir masyarakat tentang ketertiban sosial dan kesadaran individual dalam mewujudkan ketaatan hukum. Oleh karena itu, urgensi artikel ini terletak pada pentingnya menghadirkan model penyuluhan hukum yang inovatif, terukur, dan adaptif seperti program Bambang Solah untuk menanggulangi meningkatnya kriminalitas serta rendahnya kesadaran hukum di kalangan pelajar dan masyarakat Kabupaten Magelang.

METODE PELAKSANAAN

Metode penyuluhan hukum yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan partisipatif berbasis masyarakat. Pendekatan ini menempatkan peserta bukan hanya sebagai objek, tetapi sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran hukum. Metode ini menggabungkan edukasi hukum dengan dialog interaktif yang membangun kesadaran kritis dan tanggung jawab sosial terhadap norma dan peraturan hukum yang berlaku. Metode ini sejalan dengan prinsip *community-based legal education*, di mana proses penyuluhan tidak hanya bertujuan mentransfer informasi hukum secara satu arah, melainkan mendorong pemahaman kontekstual yang melibatkan pengalaman peserta (Iriawan et al., 2024).

Penyuluhan hukum dilaksanakan di dua lokasi yaitu SMAN 4 Magelang dan Desa Blondo. Subjek penelitian ini adalah siswa-siswi SMAN 4 Magelang kelas X sebanyak 324 siswa dan guru pendamping, serta tokoh masyarakat dan perangkat desa Blondo.

Adapun kegiatan Penyuluhan Hukum Bambang Solah adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan Kegiatan (Pra-Penyuluhan)
   Tahap ini dimulai dengan pemetaan wilayah dan identifikasi lokasi sasaran penyuluhan, seperti sekolah dan desa yang memiliki potensi atau riwayat kasus kenakalan remaja, kekerasan, atau pelanggaran hukum lainnya. Tim penyuluh melakukan survei lapangan, menyusun materi yang sesuai dengan karakteristik peserta, serta menyiapkan perlengkapan teknis penyuluhan.
2. Koordinasi dan Izin Pelaksanaan
   Sebelum pelaksanaan, tim penyuluh melakukan koordinasi dengan pihak terkait, seperti kepala sekolah, perangkat desa, tokoh masyarakat, dan institusi pendukung lainnya. Tahap ini juga mencakup permohonan izin resmi pelaksanaan kegiatan dan penyesuaian waktu agar tidak mengganggu kegiatan belajar-mengajar atau agenda desa.
3. Pelaksanaan Penyuluhan Hukum
   Tahapan inti kegiatan dilaksanakan secara langsung di lokasi sasaran, baik di ruang kelas, aula sekolah, maupun balai desa. Metode penyuluhan dilakukan secara interaktif melalui ceramah, diskusi kelompok, tanya jawab, dan pemutaran video edukatif.
4. Evaluasi dan Dokumentasi
   Setelah penyuluhan, dilakukan evaluasi partisipatif dengan mengumpulkan umpan balik dari peserta dan pihak penyelenggara di lapangan. Evaluasi ini mencakup efektivitas materi, pemahaman peserta, serta saran pengembangan kegiatan selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesadaran hukum adalah tingkat pemahaman dan kepatuhan masyarakat terhadap hukum yang berlaku (Hafy et al., 2025). Penyuluhan kesadaran hukum merupakan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan masyarakat terhadap aturan hukum yang berlaku (H. Irawan, 2023). Kegiatan ini bertujuan untuk mentransfer pengetahuan hukum kepada masyarakat agar mereka mengerti, menghormati, dan melaksanakan hukum dalam kehidupan sehari-hari (Heriyanto et al., 2024). Agar penyuluhan hukum efektif dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat melalui pelibatan penyuluh hukum yang kompeten, didukung sarana dan fasilitas yang memadai, serta partisipasi aktif dari masyarakat (Heriyanto et al., 2024).

Indikator orang yang sadar hukum dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu kognitif dan afektif (Sobari, 2022). Dimensi kognitif mengacu pada pengetahuan seseorang tentang aturan hukum yang mengatur perilaku tertentu, baik yang dilarang maupun yang diperintahkan. Sementara itu, dimensi afektif merujuk pada keinsyafan individu untuk mentaati hukum berdasarkan keyakinan bahwa apa yang ia ketahui merupakan sesuatu yang benar dan sudah seharusnya dipatuhi (Syuhada, 2020). Penelitian (Iriawan et al., 2024) menyatakan bahwa kesadaran hukum dapat diukur melalui penanaman budaya hukum di masyarakat. Kesediaan warga dalam menaati hukum tanpa paksa merupakan bentuk realisasi kesadaran hukum yang sesuai dalam membentuk ketaatan hukum sebagai warga negara yang bertanggungjawab secara sosial (Syuhada, 2020). Adapun penyuluhan hukum dilaksanakan di dua lokasi yaitu SMAN 4 Magelang dan Desa Blondo.

Gambar 3.1 Penyuluhan Hukum di SMAN 4 Magelang

SMAN 4 Magelang dipilih karena tercatat memiliki beberapa kasus keterlibatan siswa dalam perilaku menyimpang bahkan dua diantaranya pernah terjerat kasus tawuran dan menjalani pidana. SMAN 4 Magelang menjadi contoh sekolah yang representatif untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan program Bambang Solah mampu menjawab kebutuhan aktual di lingkungan pendidikan, khususnya dalam membangun pemahaman hukum yang partisipatif dan aplikatif di kalangan pelajar sebagai sekolah pusat di Magelang.

SMA Negeri 4 Magelang merupakan sekolah menengah atas negeri yang terletak di Jalan Panembahan Senopati No. 42/47, Kelurahan Jurangombo Utara, Kecamatan Magelang Selatan, Kota Magelang, Jawa Tengah. Berdasarkan data per April 2025, jumlah civitas akademika terdiri dari 79 pendidik dan tenaga kependidikan, serta 953 siswa, yang terdiri dari 391 siswa laki-laki dan 562 siswa perempuan. Sekolah ini menjadi salah satu mitra Balai Pemasyarakatan Kelas II Magelang dalam pelaksanaan penyuluhan hukum Bambang Solah karena pernah terdapat kasus siswa yang terjerat pidana dan dinilai membutuhkan penguatan kesadaran hukum.

Pada tanggal 23 Juli 2024, SMAN 4 Magelang menyelenggarakan kegiatan penyuluhan hukum dengan tema "Bullying" yang disampaikan oleh penyuluh hukum dari Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas II Magelang. Kegiatan yang berlangsung selama 2 jam ini diselenggarakan dalam rangka Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah (MPLS) untuk siswa kelas 10, dengan total peserta sebanyak 324 siswa yang merupakan seluruh siswa kelas 10 di sekolah tersebut. Penyuluhan hukum di SMAN 4 Magelang dengan tema bullying dalam program Bambang Solah dilaksanakan secara sistematis melalui empat tahapan utama. Pada tahap perencanaan, tim penyuluh melakukan survei awal ke sekolah untuk pemetaan kebutuhan materi dan kondisi sosial peserta didik, yang dipimpin oleh Bapak Harum Erlangga, S.H., M.H. dan Bapak Arif Dwi Riyanto, S.Pt. Setelah pemetaan selesai, dilakukan koordinasi teknis dengan pihak sekolah untuk menetapkan jadwal dan persiapan teknis. Kegiatan inti penyuluhan berlangsung di aula sekolah, dibuka dengan sesi ice breaking yang dipandu oleh Latifah Mufidaningrum, S.Psi., guna mencairkan suasana dan membangun keterlibatan aktif peserta. Materi utama mengenai bentuk, dampak, dan sanksi hukum terkait bullying disampaikan secara bergantian oleh penyuluh hukum Dewi Sukmaningsih, A.Md.IP., S.Sos. dan Mutiyono, yang keduanya menjelaskan dengan pendekatan komunikatif dan disesuaikan dengan karakter remaja. Kegiatan dilengkapi dengan diskusi, tanya jawab, serta pemutaran video edukatif seputar *bullying* dan perlindungan anak. Setelah penyuluhan, dilakukan evaluasi partisipatif bersama guru pendamping dan perwakilan siswa, serta dokumentasi kegiatan untuk mendukung pelaporan dan pengembangan program.

Gambar 3.2 Penyuluhan Hukum di Desa Blondo, Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang

Sementara itu, Desa Blondo dipilih karena terdapat setidaknya 10 warga dari desa tersebut yang terjerat pidana dan termasuk wilayah dengan kasus kriminalitas tertinggi di Kabupaten Magelang. Faktor demografis kedua lokasi dengan tingginya populasi remaja dan kedekatan geografis dengan lembaga pendidikan menjadikan keduanya sebagai target prioritas untuk intervensi preventif melalui Program Bambang Solah sebagai upaya memutus mata rantai kriminalitas remaja dan masyarakat di wilayah Magelang. Program Bambang Solah sebagai program yang mengubah persepsi masyarakat dari sekadar pemahaman teoritis menjadi nilai praktis yang terimplementasi secara nyata.

Desa Blondo merupakan salah satu desa di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah, dengan jumlah penduduk sekitar 5.390 jiwa. Desa ini dikenal sebagai bagian penting dari pembentukan Kota Mungkid, yang saat ini berperan sebagai ibu kota Kabupaten Magelang. Secara

geografis, Blondo dilalui oleh Jalan Nasional yang menghubungkan Yogyakarta–Semarang dan Jalan Soekarno Hatta yang menjadi jalur utama menuju kawasan wisata Candi Borobudur.

Kegiatan penyuluhan hukum di Desa Blondo, Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, dilaksanakan pada tanggal 11 Juni 2024 sebagai bagian dari rangkaian program kolaboratif antar-instansi yang bertujuan membangun kesadaran hukum di tingkat desa. Penyuluhan ini mengangkat tema "Pemahaman Undang-Undang Sistem Peradilan Pidana Anak (UU SPPA)" dan diikuti oleh perangkat desa, kepala dusun, satuan pengamanan desa, serta tokoh masyarakat yang sebagian besar merupakan ibu-ibu. Pelaksanaan kegiatan dimulai dengan survei dan pemetaan sosial oleh penyuluh hukum Mutiyono bersama Bagus Priambodo, S.Psi, yang bertugas mengidentifikasi kebutuhan materi sesuai konteks sosial di Desa Blondo, termasuk maraknya isu kenakalan remaja dan kekerasan anak. Kegiatan inti dilaksanakan dengan metode ceramah oleh penyuluh hukum Mutiyono dari Bapas Kelas II Magelang yang menjelaskan alur penanganan anak yang berhadapan dengan hukum, prinsip perlindungan anak dalam proses peradilan, serta peran masyarakat dalam pencegahan pelanggaran hukum di lingkungan desa. Kegiatan ini turut melibatkan perwakilan dari berbagai lembaga seperti Komisi IV DPRD Kabupaten Magelang, Polresta Magelang, Dinas Sosial PPKB PPPA, BNN, Kejaksaan, Pengadilan Negeri Kota Mungkid, LSM Sahabat Perempuan, serta akademisi dan psikolog dari UNIMMA. Penyuluhan berlangsung secara dialogis, dengan peserta aktif menyampaikan pertanyaan dan pengalaman terkait penanganan anak bermasalah di lingkungannya. Adapun kualitas penyuluhan dikaji melalui teori SERVQUAL sebagai berikut:

Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, solutif, dan sesuai prosedur (Parasuraman et al., 1988). Penyuluhan dilaksanakan melalui prosedur resmi yang dimulai dari pengajuan surat permohonan oleh sekolah atau desa, ditindaklanjuti oleh Bapas dengan pembentukan tim, pembagian tugas, briefing, dan survei awal untuk penyesuaian materi berdasarkan jenjang pendidikan, usia, dan kondisi sosial peserta, yang kemudian disampaikan oleh penyuluh kompeten dengan metode interaktif dan peran yang fleksibel sesuai kebutuhan berdasarkan jenjang pendidikan, usia peserta, dan isu-isu aktual di lingkungan mereka, penyesuaian dilakukan agar materi mudah dipahami, mulai dari tingkat SD hingga SMA/SMK, serta relevan dengan jenis kejahatan yang dominan di daerah setempat, meskipun aspek evaluasi dan tindak lanjut belum optimal karena belum terdokumentasi dalam SOP, namun telah muncul inisiatif lanjutan dari sekolah berupa rencana pembentukan "Duta Bapas" dan dari desa melalui relawan hukum serta sosialisasi rutin kepada pemilik kos. Metode tersebut sesuai dengan konsep *performance needs* dalam model Kano yang disebut Matzler & Hinterhuber (1996) dalam (Mauidzoh & Rengganis, 2020) yaitu tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut (penyuluh hukum), sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula. Pendekatan serupa digunakan oleh tim pengabdian hukum di Bekasi yang memetakan perubahan sikap warga setelah materi penyuluhan yang disesuaikan secara tematik tentang lingkungan hidup, dengan hasil bahwa pemahaman meningkat jika materi sesuai dengan realitas sehari-hari warga (Tampubolon & Wahyuningtyas, 2023). Hal tersebut juga sejalan dengan edukasi hukum masyarakat di Desa Kwarakan bergantung pada data observasi langsung dan wawancara dengan pihak berkompeten, memastikan bahwa materi sesuai dengan kebutuhan faktual lokal (Wardani et al., 2023). Selain itu, materi hukum yang dibahas oleh (Ardhanariswari, Cahyani, et al., 2023) pun dipilih berdasarkan konteks lokal, seperti pengaruh modernisasi terhadap kesadaran hukum warga dan pentingnya memahami serta menaati hukum dalam kehidupan sehari-hari.

Daya tanggap menjadi indikator yang mencerminkan efisiensi dan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Penyuluh secara aktif mengamati kondisi peserta selama kegiatan berlangsung. Penyuluh menunjukkan responsivitas tinggi terhadap dinamika peserta dengan menyesuaikan metode penyampaian secara langsung berdasarkan ekspresi dan reaksi peserta, seperti menyelipkan permainan, icebreaking, yel-yel, atau humor saat suasana mulai pasif, serta membuka ruang komunikasi dua arah untuk menjaga keterlibatan aktif, meskipun masih terdapat variasi dalam daya serap dan partisipasi peserta yang menuntut strategi tambahan agar daya tanggap layanan menjangkau seluruh gaya belajar secara merata. Adaptasi ini dilakukan bukan berdasarkan dugaan, melainkan pengamatan langsung terhadap ekspresi peserta. Grönroos (2020) menyatakan bahwa layanan publik yang berkualitas mampu mengenali *customer expectation* yang tidak terucap dari pengguna layanan. Tindakan adaptif tersebut juga sejalan dengan konsep *service recovery* yang menekankan pentingnya tindakan segera dalam mengatasi ketidaksesuaian ekspektasi layanan (Chiu & Lin, 2004). Contohnya pada penelitian oleh (Nurrokhman et al., 2024) pada pelayanan Aleenahoz Beauty Jakarta yang menganalisis permasalahan dari pelayanan yang lambat lalu diolah melalui perhitungan dengan TRIZ Inventive Principles dan menjabarkan

parameter recovey dari *customer service* yang diberikan. Penyampaian materi dilakukan dengan bahasa yang sesuai dengan usia peserta, simulasi, dan diskusi kasus nyata dapat menumbuhkan rasa hormat peserta terhadap hukum dan mendorong partisipasi aktif masyarakat marginal dalam proses hukum. Pendekatan ini juga digunakan dalam kegiatan penyuluhan hukum di Desa Embalut tentang bahaya narkotika, *bullying* dan *money politic*, dengan metode warga mendengar materi juga diberikan kesempatan untuk merespons paparan materi tersebut (Ramadhan et al., 2024). Contoh lain dari penelitian oleh (Ardhanariswari, Dwi Cahyani, et al., 2023) dengan melaksanakan diksusi permasalahan hukum bersama masyarakat membahas pentingnya UU No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan di Desa Jipang, Kecamatan Karangwelas, Kabupaten Banyumas. Namun, ketika penyampaian yang terlalu fokus pada pasal-pasal hukum menurunkan minat audiens. Penyampaian yang tidak sesuai menurunkan tingkat penerimaan pelayanan dengan memperlebar jarak dari harapan dan penerimaan yang diberikan (Mulyani et al., 2021). Kemampuan komunikasi yang baik menurunkan resiko kesalahpahaman sebagai cara efektif memberikan pesan yang diberikan dalam pelayanan (Naku & Pohan, 2023). Komunikasi *Word of Mouth* pada penelitian oleh (Haryeni & Yendra, 2020) menyatakan hasil keterampilan tersebut berpengaruh pada kepuasan sebesar 53,3 persen dan pengulangan pelayanan sebesar 41,4 persen di RS Umum Citra Bunda Medical Center Padang. Melalui komunikasi *Word of Mouth* memengaruhi pemahaman audiens secara signifikan (Haryeni & Yendra, 2020).

Dalam teori SERVQUAL, dimensi jaminan mencakup kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pengguna (Parasuraman et al., 1988). Oliver (1980) juga menjelaskan bahwa persepsi terhadap jaminan muncul ketika pengalaman pengguna melebihi harapan mereka, sehingga menciptakan loyalitas dan keyakinan terhadap layanan. Penyuluh menyampaikan materi dengan pendekatan terbuka dan relevan dengan kondisi peserta, tanpa paksaan serta memberi ruang bagi peserta untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman pribadi, sementara isi materi berbasis pengalaman langsung penyuluh dalam pendampingan kasus sehingga informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan. Hal tersebut juga ditegaskan oleh (Riduansyah, 2020) pada penelitian Klinik Mulawarman *Health Center* Universitas Mulawarman bahwa pelayanan karyawan yang sopan dan ramah diterapkan melalui metode partisipatif-dialogis menumbuhkan rasa dihargai pengguna layanan. Pelayanan yang ramah juga meningkatkan partisipasi aktif masyarakat terhadap kesadaran hukum penyelenggaraan Pemerintahan Desa Way Huwi, Kabupaten Lampung hingga 85 persen (Neta et al., 2024). Adapun contoh dari penyuluhan yang berdasar hukum seperti pelayanan publik Kemenkumham di Medan oleh Kementerian Hukum dan HAM tahun 2023 pada penelitian oleh (Naku & Pohan, 2023) yaitu produk turunan dari rencana BPHN Kemenkumham RI Tahun 2022, yang merujuk pada Permenkumham Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM. Selain itu, (Hutama & Sabijanto, 2023) melaksanakan penelitian kesadaran hukum masyarakat marginal berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum yang dilaksanakan di Sukadana, Lampung Timur. Contoh lain juga dari Pengabdian Masyarakat di Gunung Pati, Kota Semarang yang menerapkan pengabdian masyarakat berdasarkan Pasal 27 ayat (1) UUD Tahun 1945. Hasil penelitian Penyuluhan Hukum di Kecamatan Cempaka Putih oleh (B. Irawan et al., 2024) menyatakan bahwa setelah pelaksanaan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkat dari 25 persen hingga 80 persen kemampuan masyarakat untuk menyelesaikan konflik hukum secara damai melalui pemaparan materi oleh penyuluh yang diikuti dialog terbuka secara interaktif antara masyarakat dengan penyuluh. Salah satu bentuk kepercayaan juga adanya tindak lanjut dari masyarakat menanggapi situasi hukum yang berlangsung sesuai dengan pelayanan penyuluhan (Mutiara et al., 2023). Salah satu contohnya adalah pembentukan mitra PKK Desa Jambanan, Sidoharjo, Sragen sebanyak 40 orang sebagai komunitas ibu-ibu yang menggerakkan pemenuhan kriteria Desa/Kelurahan Sadar Hukum berdasarkan Peraturan Kepala BPHN Nomor PHN.HN.03.05.-73 Tahun 2008, dengan penilaian mencakup pelunasan PBB, usia perkawinan sesuai UU, rendahnya kriminalitas dan narkoba, pendidikan minimal SMA, kesadaran lingkungan, serta empat dimensi kesadaran hukum, khususnya implementasi hukum yang berbobot 40% (Susanti & Wibowo, 2023).

Dimensi empati dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan perasaan pengguna layanan secara mendalam, serta menunjukkan sikap peduli yang nyata (Parasuraman et al., 1988). Penyuluhan hukum dilaksanakan secara swadaya oleh penyuluh tanpa dukungan anggaran institusional, dengan tujuan memberikan pelayanan yang merata dan tanpa diskriminasi melalui penyampaian materi yang tidak hanya informatif tetapi juga mendorong kesadaran hukum dan perubahan sikap, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi keterbatasan seperti kurangnya waktu, jumlah peserta yang besar, dan belum adanya evaluasi menyeluruh sehingga efektivitas pelayanan belum dapat diukur secara pasti. Target pencapaian kualitas dari pelayanan publik yang baik melalui

implementasi *good governance* menjadikan pelayanan yang transparan dengan kualitas sebaik-baiknya dengan biaya seminim-minimnya (Dewi & Suparno, 2022). Pelaksanaa penyuluhan hukum gratis ini pernah dilaksanakan juga oleh PLBH Jatramada di berbagai lokasi di Provinsi Banten, seperti Rutan Serang, Rutan Pandeglang, Rutan Lebak, dan Rutan Tangerang, serta di sejumlah desa, antara lain Kelurahan Pasuluhan dan Pematang di Kecamatan Walantaka, Kota Serang (tahun 2015), Desa Pematang di Kecamatan Kragilan, Kabupaten Serang (tahun 2016), Desa Baru di Kecamatan Pamarayan, Kabupaten Serang (tahun 2017) dan di beberapa desa di Kabupaten Pandeglang pada tahun 2018 dan 2019 dengan pembiayaan operasional yang bersumber dari anggaran negara untuk bantuan hukum melalui kuasa pengguna anggaran Kanwil Kemenkumham Banten tanpa memungut biaya kepada penerima layanan (Aulawi & Darniasih, 2020). Selain di Banten, kebijakan konsultasi hukum dan bantuan hukum gratis diselenggarakan di Desa Cahaya Negeri dengan tujuan memberi akses hukum bagi masyarakat kurang mampu (Romanza et al., 2024). Contohnya, penyuluhan kesadaran hukum masyarakat di Kabupaten Paser Kota Tanah Grogot dengan hasil responden yang menyatakan bahwa penyuluhan belum optimal karena yang disampaikan terkesan monoton dan membosankan karena penyuluhan hukum dengan bentuk ceramah belum membuat masyarakat tertarik (Hikmah, 2023). Penelitian lain di Cempaka Putih ketika dilaksanakan diskusi interaktif dengan memahami kebutuhan emosional penerima layanan seperti peyuluhan hukum, penerima layanan merasa tertarik dan berpartisipasi aktif (B. Irawan et al., 2024). Program penyuluhan hukum di Tebet melalui konsultasi dan penyebaran informasi hukum, mendapat respons positif dari masyarakat, serta berhasil menyelesaikan konflik warga (suara burung peliharaan yang mengganggu tetangga) secara damai melalui musyawarah dan pendekatan dialogis yang merespon setiap individu (Tiara & Andriani, 2021). Selain itu, tim PKM Bapas Kelas II Pekalongan di Desa Mangli, Randudongkal, Pekalongan menjawab pertanyaan masyarakat secara indivudal terkait stigma pada mantan narapidana yang masih tinggi di daerah tersebut (Mutiara et al., 2023). Hal serupa juga dilaksanakan oleh Bapas Kelas II Kediri ke tiga sekolah di Kota Kediri dengan mengadakan tanya jawab dan kuis tentang hukum secara umum, bahaya narkoba, dan laka lantas dengan ditanggapi positif dengan partisipasi anak yang tinggi (Ningtyas et al., 2023).

Bukti fisik yang memadai dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan (Parasuraman et al., 1988). Penyuluhan didukung oleh penggunaan alat bantu visual seperti PowerPoint, video, dan pamflet untuk memudahkan pemahaman peserta, dengan fasilitas seperti laptop, proyektor, dan sistem audio yang sebagian besar disediakan oleh sekolah, meskipun efektivitas penyampaian materi masih dipengaruhi oleh keterbatasan teknis seperti pelaksanaan di ruang terbuka atau jumlah peserta yang besar, sehingga strategi tambahan seperti pemberian doorprize dan pemasangan materi visual di lingkungan sekolah dilakukan sebagai bentuk upaya menjaga partisipasi serta tindak lanjut kegiatan. Pemanfaatan media visual seperti film pendek, fragmen, dan gambar-gambar dalam penyuluhan hukum merupakan metode tidak langsung yang efektif untuk menarik minat masyarakat, mendorong partisipasi aktif sebagai subjek, serta mempercepat peningkatan kesadaran hukum secara lebih adaptif dan efisien (Hikmah, 2023). Sebagai contoh penerapan media visual, penyuluhan hukum di Cempaka Putih menggunakan poster, brosur, dan video pendek yang dirancang relevan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat setempat dengan meningkatkan partisipasi dalam kegiatan komunitas hingga 55 persen (B. Irawan et al., 2024). Sarana audio juga menjadi perhatian penting, terutama ketika kegiatan dihadiri oleh audiens dalam jumlah besar. Permasalahan seperti kekuatan suara dan jangkauan sound system diperhatikan, misalnya dengan harapan penggunaan "sound konser" agar penyampaian pesan tidak hanya didengar oleh peserta di barisan depan. *Support prosess* merupakan aktivitas pendukung proses penyampaian jasa yang salah satunya yaitu *audio support* yang terdiri dari *speaker* dan *microphone* (Pratiwi, 2020). Contohnya, Hasil penelitian di SDN 1 Bangkelekila', Kecamatan Bangkelekila', menunjukkan bahwa sebelum penyuluhan melalui media audio visual seluruh siswa kelas IV belum mampu melakukan cuci tangan pakai sabun (100%), namun setelah penyuluhan mayoritas siswa (74,2%) mampu melakukannya, yang membuktikan adanya perbedaan signifikan serta pengaruh positif dari penggunaan media audio visual terhadap peningkatan kemampuan cuci tangan siswa (Algarini Allo et al., 2021). *Reward* memiliki tiga fungsi penting dalam mengajarkan perilaku yang disetujui secara sosial kepada anak, yaitu sebagai alat pendidikan, sebagai motivasi untuk mengulangi perilaku yang diharapkan masyarakat, dan sebagai penguat perilaku positif tersebut (Haris et al., 2021). Contohnya di Kelompok Bermain Ar-Rozzaaq Kp. Bojongbenteng menunjukkan bahwa pemberian hadiah (reward) memiliki pengaruh yang cukup terhadap minat belajar peserta didik dengan korelasi sebesar 0,53 atau 28,09%, dan hasil uji hipotesis menunjukkan pengaruh tersebut signifikan (Miranda et al., 2021). Selain itu, hasil penelitian di SMA Taman Mulia menunjukkan bahwa pemberian reward dan punishment oleh guru geografi secara terpisah

maupun bersama-sama dapat meningkatkan motivasi belajar siswa kelas X, di mana reward mendorong semangat belajar dan punishment membuat siswa jera serta termotivasi untuk tidak mengulangi kesalahan (Rumanti et al., 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penyuluhan hukum yang dilaksanakan melalui program Bambang Solah oleh Bapas Kelas II Magelang di SMAN 4 Magelang dan Desa Blondo terbukti berkontribusi dalam membangun kesadaran hukum peserta melalui pendekatan yang partisipatif, responsif, dan kontekstual. Penyuluhan dirancang berdasarkan pemetaan kebutuhan lokal dan disampaikan oleh penyuluh kompeten dengan metode yang disesuaikan terhadap karakteristik audiens, baik dari sisi usia, jenjang pendidikan, maupun isu sosial setempat. Dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa penyuluhan memiliki keandalan dalam prosedur pelaksanaan, daya tanggap tinggi terhadap dinamika peserta, jaminan dari kredibilitas penyuluh, empati terhadap keterbatasan peserta, serta didukung oleh bukti fisik seperti media visual dan audio. Meskipun penyuluhan dilakukan secara swadaya tanpa anggaran institusional, upaya peningkatan kualitas terus dilakukan melalui strategi kreatif seperti pemberian reward, dialog dua arah, dan rencana tindak lanjut seperti pembentukan "Duta Bapas" atau relawan hukum desa. Namun demikian, efektivitas layanan masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan waktu, jumlah peserta yang besar, dan belum adanya sistem evaluasi yang menyeluruh, sehingga perlu adanya penguatan pada aspek keberlanjutan, evaluasi formal, dan penyesuaian metode terhadap keragaman daya serap peserta agar tujuan pembentukan masyarakat sadar hukum dapat tercapai secara optimal.

Adapun saran dan rekomendasi kegiatan penyuluhan hukum ini mencakup dua aspek utama. Pertama, dari segi pelaksanaan, penyuluhan hukum ke depannya perlu dilengkapi dengan mekanisme evaluasi yang lebih sistematis dan terdokumentasi. Pihak penyelenggara disarankan untuk menyusun prosedur tetap (SOP) yang mencakup evaluasi pasca-kegiatan, tindak lanjut terhadap peserta, serta pelaporan dampak jangka panjang terhadap kesadaran hukum. Dukungan anggaran dari instansi maupun kerja sama lintas sektor juga perlu diperkuat agar program dapat berjalan berkelanjutan dan tidak hanya bergantung pada swadaya individu. Di samping itu, penguatan koordinasi dengan sekolah dan desa menjadi penting untuk menyusun jadwal penyuluhan yang strategis dan memastikan materi yang disampaikan selalu relevan dengan kebutuhan lokal. Pembentukan Duta Bapas dan relawan masyarakat yang telah dirintis juga sebaiknya diformalkan agar menjadi jejaring advokasi hukum yang konsisten dan terstruktur. Kedua, dari sisi pengembangan penyuluhan selanjutnya, cakupan lokasi disarankan diperluas ke lebih banyak desa dan sekolah guna memperoleh gambaran yang lebih representatif mengenai keberhasilan dan tantangan program Bambang Solah. Metode penelitian ke depan dapat menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) dengan menambahkan instrumen kuantitatif seperti kuesioner kepuasan atau pengukuran pengetahuan hukum sebelum dan sesudah penyuluhan. Selain itu, studi longitudinal diperlukan untuk mengamati dampak jangka panjang terhadap perilaku hukum peserta. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi perspektif pemangku kebijakan dan pihak eksternal seperti orang tua siswa atau tokoh masyarakat guna memahami dinamika kolaborasi dan persepsi kebermanfaatan program dari berbagai sudut pandang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan financial terhadap pelaksanaan kegiatan ini, yaitu Kepala Balai Pemasyarakatan Kelas II Magelang, Kepala Subseksi Bimbingan Klien Dewasa Bapas Kelas II Magelang, Kepala SMAN 4 Magelang, Kepala Desa Blondo, serta seluruh Pembimbing Kemasyarakatan dan mitra penyuluh hukum yang telah berkontribusi dalam penyelenggaraan program Bambang Solah.

DAFTAR PUSTAKA

Algarini Allo, O., Bannepadang, C., & Silamba, J. (2021). Pengaruh Penyuluhan Melalui Media Audio Visual Terhadap Kemampuan Cuci Tangan Pakai Sabun Pada Siswa Kelas Iv Sdn 1 Bangkelekila' Kabupaten Toraja Utara Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, *6*(1), 37–49. https://doi.org/10.56437/jikp.v6i1.55

Andraini, R. (2023). Upaya Menumbuhkan Jiwa Kesadaran Masyarakat untuk Mentaati Hukum. *Nomos : Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, *3*(3), 100–106. https://doi.org/10.56393/nomos.v3i3.1614

Ardhanariswari, R., Cahyani, E. D., Amalia, S. D., Murniati, T., & Dharmawan, A. R. (2023). Peningkatan Kesadaran Hukum Melalui Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Jipang Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas. *Bantenese Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *5*(2), 346–355. https://doi.org/10.30656/ps2pm.v5i2.7532

Ardhanariswari, R., Dwi Cahyani, E., Dyah Amalia, S., Murniati, T., & Dharmawan, A. R. (2023). Peningkatan Kesadaran Hukum Melalui Pemberdayaan Masyarakat di Desa Jipang Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas. *Bantenese : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *5*(2), 346–355. https://doi.org/10.30656/ps2pm.v5i2.7532

Arif. (2022). *Polisi Tangkap Pelaku Tawuran Pelajar di Magelang*. Metrotimes News. https://metrotimes.news/polisi-tangkap-pelaku-tawuran-pelajar-di-magelang/

Aulawi, A., & Darniasih, R. M. (2020). Peran Pelaksana Penyuluhan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Banten Dalam Sosialisasi Bantuan Hukum Gratis Bagi Masyarakat Tidak Mampu. *Pro Patria: Jurnal Pendidikan, Kewarganegaraan, Hukum, Sosial, Dan Politik*, *3*(1), 1–15. https://doi.org/10.47080/propatria.v3i1.765

Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Kriminal 2024*. https://web-api.bps.go.id/download.php?f=jG+w5A4Y0IJrAzzkm9C69zZxS2N3ODFSL1pvSy9OZ041cVZGTFhHNGRPcnBKcjdDWkR3ajc0RkpiOEFsOTlwajlGeFpyMVlubW1acExGZlFVZkFBTEtYRW5VU2YvWlJxYi9QNnozNnZMdmNmczJwR254TnJITFZkMHdlM3BsYmlLY2hsSmJINFhtV0VJazdiQkUvT3I0OE5wTmhYQy9pc0

Chiu, H. C., & Lin, N. P. (2004). A service quality measurement derived from the theory of needs. *Service Industries Journal*, *24*(1), 187–204. https://doi.org/10.1080/02642060412331301202

Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, *7*(1), 78–90. https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67

Ginting, D. H., Suharyono, D. K. P., & Hadiningrat, S. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Lokal Perspektif Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Di Ibu Kota Negara Nusantara (the Local Community Empowerment Perspective of Community Security and Order in the Capital City of Nusantara). *Jurnal Lemhannas RI*. https://doi.org/https://doi.org/10.55960/jlri.v11i4.487

Grönroos, C. (2020). Viewpoint: service marketing research priorities. *Journal of Services Marketing*, *34*(3), 291–298. https://doi.org/10.1108/JSM-08-2019-0306

Hafy, A., Moeslim, A., Dawud, B., & Fadillah, M. (2025). *Konsekuensi Sistem Proporsional Terbuka terhadap Kesadaran Hukum*. *2*, 30–40. https://doi.org/https://doi.org/10.35457/transgenera.v2i1.4101

Haris, N., Maryam, S., & Mukhlisa, N. (2021). Penerapan Metode Reward and Punishment untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Sekolah Dasar Kelas Lima di Kabupaten Barru. *Pinisi Journal of Education*, *1*(2), 132–143.

Haryeni, & Yendra, N. (2020). Dampak Dimensi Servqual Terhadap Kepuasan Pasien, Repurchase Intentions Dan Komunikasi Wom Pada Industri Kesehatan …. *Menara Ilmu*, *14*(02), 66–79. https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/1621

Heriyanto, A. R., Panca, A. D., Habibi, I. I., Wardhana, V. Z., & Equatora, A. (2024). Optimalisasi Kesadaran Penanganan Penyakit Kulit Di Rutan I Bandung. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, *2*(1), 1–10. https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644

Hikmah, N. (2023). Strategi Penyuluhan Hukum Mendukung Peningkatan Kesadaran Hukum. *De Cive: Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, *3*(11), 390–397.

Hutama, V., & Sabijanto, V. V. (2023). Meningkatkan Kesadaran Hukum di Kalangan Masyarakat Marginal Melalui Penyuluhan. *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal*, *2*(2), 212–218. https://doi.org/10.57251/multiverse.v2i2.1130

Irawan, B., Susilowati, I., Putra, I., Lubis, A. F., & Dewi, D. K. (2024). Legal Counseling to Increase Public Legal Awareness of Citizen Rights and Obligations Penyuluhan Hukum untuk Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat tentang Hak dan Kewajiban Warga Negara. *Jurnal Sipakatau: Inovasi Pengabdian Masyarakat*, *1*(5), 184–190. http://ojs.fikom-methodist.net/index.php/methosisfo

Irawan, H. (2023). Membangun Generasi Berkualitas Melalui Pendidikan Kesadaran Dan Kepatuhan Hukum. *Jurnal Sutasoma*, *2*(1), 27–36. https://doi.org/10.58878/sutasoma.v2i1.248

Iriawan, B., Susilowati, I., Putra, I., Lubis, A. F., & Dewi, D. K. (2024). *Legal Counseling to Increase Public Legal Awareness of Citizen Rights and Obligations Penyuluhan Hukum untuk Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat tentang Hak dan Kewajiban Warga Negara*. *1*, 184–190. https://doi.org/https://doi.org/10.61220/jsipakatau.v1i5.2427

Mauidzoh, U., & Rengganis, E. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi Online. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, *2*(1), 1–7. https://doi.org/10.37631/jri.v2i1.125

Miranda, R., Hasani, S., & Kustanti, R. (2021). Pengaruh Pemberian Hadiah (Reward) terhadap Minat Belajar Peserta Didik di KB Ar-Rozzaaq Kp. Bojongbenteng Pagerageung Tasikmalaya. *WALADUNA: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, *4*(1), 32–47.

Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, *17*(3), 284–295. https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017

Mutiara, L. T., Anwar, U., & Equatora, M. A. (2023). Penyuluhan dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum di Desa Mangli, Randudongkal, Pemalang. *Indonesian Journal of Community Services*, *2*(1), 45–49. https://doi.org/10.47540/ijcs.v2i1.877

Naku, R. K., & Pohan, S. (2023). Komunikasi Pelayanan Publik Kementerian Hukum Dan Ham Dalam Membangun Kesadaran Dan Budaya Hukum Di Lingkungan Sekolah. *Algebra : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, *3*(4), 218–224. https://doi.org/10.58432/algebra.v3i4.1011

Neta, Y., Fakih, M., Firmansyah, A. A., & Evendia, M. (2024). Legal Coaching Peningkatan Kesadaran Hukum Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *Jurnal Media Pengabdian Kepada Masyarakat*, *3*(2), 104–114.

Ningtyas, R. A., Regina Ibrahim, Salmaa Sekar Anami, Ahmad Jumantoro, & Farhan Fadlurrohman. (2023). Bapas Goes To School : Sosialisasi Pemahaman Hukum Terhadap Anak Sekolah Di Kota Kediri. *Beujroh : Jurnal Pemberdayaan Dan Pengabdian Pada Masyarakat*, *1*(1), 63–75. https://doi.org/10.61579/beujroh.v1i1.23

Nurrokhman, A., Trihandayani, E., & Nurapipah, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Spa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Teoriya Resheniya Izobreatatlskikh Zadatch (Triz) Di Aleenahoz Beauty Jakarta. *Jurnal Riset Jakarta*, *16*(1), 33–40. https://doi.org/10.37439/jurnaldrd.v16i1.84

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, *17*, 460–469. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40. https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837

Pratiwi, A. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy-SERVQUAL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Journal of Advances in Information and Industrial Technology*, *2*(1), 22–35. https://doi.org/10.52435/jaiit.v2i1.39

Ramadhan, M. S. N. A., Az - Jahra, S., Hidayah, N., Yunitasari, K., Vitara, B. A., Norparidah, N., Amanda, A., Sahrir, I. F., Wendy A. A, M., & Arifudin, N. (2024). Penyuluhan Hukum untuk Meningkatkan Kesadaran Hukum Sejak Dini terhadap Masyarakat di Desa Embalut. *Indonesian Journal of Law and Justice*, *2*(1), 8. https://doi.org/10.47134/ijlj.v2i1.3179

Riduansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, *4*(1), 28–36. https://doi.org/10.31289/jime.v4i1.3011

Romanza, M., Ayuh, E. T., & Darmi, T. (2024). Sosial Hukum dan Keadilan Untuk Semua : Menggugah Kesadaran Hukum pada Masyarakat Cahaya Negeri. *JAMS: Jurnal Abdimas Serawai*, *4*(3), 125–137.

Rumanti, Asrianti, N., & Adlika, N. M. (2024). Analisis Pemberian Reward Dan Punishment Untuk Memotivasi Belajar Pada Pembelajaran Geografi Kelas X Di SMA Taman Mulia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(7), 942–952. https://doi.org/10.5281/zenodo.11206694

Sobari, A. (2022). Teknologi Informasi Dan Kesadaran Hukum Dalam Bersosial Media. *National Journal of Law*, *7*(2), 867–884. https://doi.org/https://doi.org/10.47313/njl.v7i2.2022

Soraya, N., Nurfikri, M. A., Rafi, A., & Kurniawan, M. (2024). Pengaruh Ketimpangan Ekonomi , Tingkat Kemiskinan , Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pengangguran Terbuka Terhadap Kriminalitas Di Indonesia Tahun 2013-2023 Data Registrasi Polri Kejadian Kejahatan Di Indonesia Periode 2012-2023 Menurut Statistik Kriminalit. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, *2*(2), 270–284.

Susanti, L. E., & Wibowo, D. E. (2023). Sosialisasi Desa Sadar Hukum dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat Desa Jambanan Kecamatan Sidoarjo Sragen. *PENA ABDIMAS : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *4*(2), 93–102. https://doi.org/https://doi.org/10.31941/abdms.v4i2.3251

Syuhada. (2020). Dimensi Kognitif dan Afektif Kesadaran Hukum. *Legitimasi*, *9*(1), 133–152. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/legitimasi.v9i1.7330

Tampubolon, M., & Wahyuningtyas, W. (2023). Penyuluhan Hukum Kesadaran Lingkungan Bagi Masyarakat di Kelurahan Bojong Menteng Kota Bekasi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, *4*(1), 28–35.

Tiara, R., & Andriani, N. (2021). Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata pada Objek Wisata Bukit Jaddih di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, *1*(1), 63–66. https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.10599

Wardani, S. M., Kristiana, L., Kuntarti, R., & Mega, A. (2023). Analisis Kesadaran Hukum Masyarakat Guna Mewujudkan Ketertiban Dan Keamanan Dalam Bermasyarakat, Berbangsa Dan Bernegara (Studi Kasus Di Desa Kwarakan Kecamatan Kaloran Kabupaten Temanggung). *Jurnal Dwija Kusuma*, *11*(2), 93–101.

Widati, D. R. (2023). Pembentukan Desa/Kelurahan Sadar Hukum Sebagai Upaya Untuk Membangun Kesadaran Dan Kepatuhan Hukum Di Masyarakat. *Wicarana*, *2*(1), 1–13. https://doi.org/10.57123/wicarana.v2i1.33