

PENGUATAN KAPASITAS PEMERINTAH DESA BERAKIT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN BERBASIS ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN METODE WORKSHOP

Wayu Eko Yudiatmaja , Tri Samnuzulsari 

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History

Submitted: 1 November 2025
Revised: 4 December 2025
Accepted: 22 December 2025
Available online: 30 December 2025

Correspondence

Wayu Eko Yudiatmaja
Email: wayuguci@umrah.ac.id

ABSTRACT

This community service initiative focused on enhancing the civil servants' capacity of the Berakit Village Government apparatus in Teluk Sebong Subdistrict, Bintan Regency, to effectively deliver online-based licensing services via a structured workshop methodology. Targeting 25 village officials, the program emphasized practical training on digital platforms such as the Online Single Submission (OSS) system and Village Information System (SIMDES), addressing gaps in digital literacy and administrative efficiency. Pre- and post-training evaluations revealed a 40% average improvement in participants' competencies, fostering greater transparency, speed, and accessibility in public services, aligning with national e-government mandates. Outcomes underscore the workshop's efficacy in bridging digital divides in rural governance, with sustained implementation poised to optimize local economic potentials like mangrove tourism and fisheries.

Keywords: Civil Servants; Public Service; Licensing Service; Village Government

Pendahuluan

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak implementasi kebijakan pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Di Indonesia, khususnya di wilayah pedesaan seperti Desa Berakit, Kecamatan Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau, tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan masih didominasi oleh proses manual yang rentan terhadap keterlambatan, korupsi, dan kurangnya transparansi. Desa Berakit, dengan luas wilayah sekitar 1.200 hektar dan populasi lebih dari 3.000 jiwa, bergantung pada sektor pariwisata ekowisata mangrove dan perikanan tangkap sebagai pilar ekonomi utama. Namun, potensi ini terhambat karena aparatur desa belum mampu mengelola perizinan usaha secara online, seperti penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) atau Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yang menjadi syarat mutlak bagi investor dan pelaku usaha lokal.

Transformasi digital pemerintahan desa telah menjadi prioritas nasional sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menekankan otonomi desa dalam pengelolaan sumber daya. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaporan Keuangan dan Perencanaan Pembangunan Desa memperkuat mandat penggunaan sistem informasi berbasis teknologi informasi (Buntoro et al., 2024). Program OSS, yang diluncurkan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), dirancang untuk menyederhanakan perizinan berusaha secara terintegrasi, tetapi adopsinya di tingkat desa masih rendah akibat keterbatasan kapasitas SDM (Taufik et al., 2022). Data dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes PDTT)

menunjukkan bahwa hanya 60% desa di Indonesia yang telah mengimplementasikan SIMDES secara optimal pada tahun 2025, dengan Kepulauan Riau berada di bawah rata-rata nasional (Afrizal et al., 2025; Valentina et al., 2024).

Di Desa Berakit, survei pendahuluan tim pengabdian mengidentifikasi isu spesifik: 80% aparat desa berusia di atas 40 tahun dengan literasi digital rendah, akses internet terbatas di wilayah pesisir, dan kurangnya pelatihan rutin. Hal ini menyebabkan antrean perizinan mencapai 2-3 minggu, menghambat pertumbuhan usaha kecil menengah (UKM) seperti homestay mangrove dan pengolahan ikan. Pengabdian masyarakat ini, sebagai bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, bertujuan mengatasi kesenjangan tersebut melalui workshop intensif, sejalan dengan pengalaman sukses di desa-desa lain di Riau yang meningkatkan efisiensi pelayanan hingga 50% pasca-pelatihan.

Lebih lanjut, konteks Kabupaten Bintan sebagai gerbang pariwisata Kepulauan Riau memperkuat urgensi inisiatif ini. Dengan target kunjungan wisatawan 1 juta orang per tahun, perizinan cepat menjadi kunci daya saing. Studi kasus dari jurnal pengabdian menunjukkan bahwa workshop berbasis praktik hands-on efektif meningkatkan kompetensi aparat, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan ini tidak hanya teknis tetapi juga strategis dalam mendukung pembangunan berkelanjutan desa.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian ini dirancang dengan pendekatan partisipatif dan berbasis bukti, dilaksanakan pada 15-16 Juli 2025 di Balai Desa Berakit Kecamatan Teluk Sebong, Kabupaten Bintan. Tim pengabdian terdiri dari 5 orang: 1 dosen ahli pelayanan publik dari Universitas Maritim Raja Ali Haji 1 praktisi BKPM, dan 1 fasilitator IT. Peserta utama adalah 25 aparat desa, termasuk kepala desa, sekretaris, dan staf urusan perizinan, dipilih melalui purposive sampling untuk memastikan representasi lengkap.

Tahap Persiapan

Persiapan dimulai sebulan sebelumnya dengan koordinasi intensif bersama pemerintah desa dan kecamatan. Survei kebutuhan dilakukan melalui wawancara semi-struktural dengan 15 aparat, mengidentifikasi gap utama: 70% tidak familiar dengan OSS, 60% kesulitan akses SIMDES. Materi workshop dikembangkan berdasarkan modul resmi BKPM dan Kemendes PDTT, diadaptasi dengan konteks lokal seperti perizinan wisata mangrove. Infrastruktur disiapkan berupa 5 unit laptop, proyektor, hotspot WiFi portabel, dan koneksi Starlink untuk mengatasi keterbatasan sinyal.

Tahap Pelaksanaan Workshop

Workshop menggunakan metode blended learning: 40% teori, 50% praktik, 10% evaluasi (Yasin, 2025). Hari pertama fokus sosialisasi:

- Sesi 1 (2 jam): Pengenalan OSS dan regulasi (UU Cipta Kerja No. 11/2020). Peserta diajak memahami risk-based approach dalam perizinan.
- Sesi 2 (3 jam): Demo SIMDES untuk integrasi data desa. Hands-on registrasi akun OSS menggunakan NIK dan email desa.
- Diskusi Kelompok: Brainstorming hambatan lokal, seperti verifikasi lapangan untuk IMB pesisir.

Hari kedua prioritas praktik:

- Sesi 3 (4 jam): Simulasi lengkap pengajuan NIB untuk usaha homestay, termasuk upload dokumen digital (KTP, NPWP, site plan).
- Sesi 4 (2 jam): Integrasi OSS-SIMDES untuk tracking perizinan real-time. Role-playing sebagai pemohon dan verifier.

Troubleshooting: Penanganan error umum, seperti validasi sertifikat elektronik.

Pendekatan andragogi diterapkan dengan prinsip knowles: relevansi materi dengan pengalaman peserta, pembelajaran berorientasi masalah, dan umpan balik langsung.

Instrumen Evaluasi

- Pre-test dan Post-test: 20 soal pilihan ganda dan esai tentang OSS/SIMDES (skala 0-100).
- Observasi: Rubrik partisipasi (aktif/pasif) oleh 2 observer.
- Kuesioner: Likert scale 1-5 untuk kepuasan dan rencana implementasi.
- Follow-up: Janji monitoring 3 bulan pasca-workshop via WhatsApp group.

Metode ini terinspirasi dari model Kirkpatrick untuk evaluasi pelatihan, memastikan transfer pengetahuan ke lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Kuantitatif

Workshop mencatat kehadiran 100%, dengan hasil pre-post test sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kuantitatif (Perbandingan Pre-Test dan Post-Test)

Indikator	Pre-test Rata-rata (%)	Post-test Rata-rata (%)	Peningkatan (%)	Standar Deviasi Pre-test	Standar Deviasi Post-test	Signifikansi (t-test, $p < 0.05$)
Pemahaman OSS	55	82	49	12.3	8.7	Ya
Pengoperasian SIMDES	60	88	47	11.5	7.2	Ya
Prosedur Perizinan Online	65	87	34	10.8	9.1	Ya
Integrasi Sistem	50	85	70	14.2	6.5	Ya
Rata-rata Keseluruhan	57.5	85.5	48.75	12.2	7.9	Ya

Sumber: Data evaluasi lapangan

Data di atas dihitung menggunakan uji t berpasangan, menunjukkan p-value < 0.001 untuk semua indikator, mengonfirmasi peningkatan yang statistically significant. Selain itu, observasi partisipasi mencatat tingkat keaktifan 92%, dengan 23 peserta berhasil menyelesaikan simulasi pengajuan NIB secara mandiri dalam waktu rata-rata 25 menit (turun dari estimasi manual 2 jam). Kuesioner kepuasan menghasilkan skor rata-rata 4.8/5, dengan distribusi: 80% sangat puas, 16% puas, 4% cukup puas. Indikator kepuasan tertinggi adalah relevansi materi (4.9/5) dan kemudahan praktik (4.8/5), sementara akses internet mendapat skor terendah (4.2/5) akibat kendala sinyal pesisir. Follow-up survei singkat pasca-2 minggu menunjukkan 18 peserta telah memproses 1-3 perizinan riil via OSS, dengan tingkat keberhasilan

89%. Tren ini menandakan transfer of learning yang cepat, dengan proyeksi peningkatan PADes desa sebesar Rp150 juta dalam 6 bulan pertama berkat efisiensi retribusi perizinan.

Hasil Kualitatif

Hasil kualitatif diperoleh dari transkrip diskusi kelompok, wawancara mendalam dengan 10 peserta kunci, dan analisis konten kuesioner terbuka. Tema utama yang muncul meliputi: (1) Transformasi persepsi – Peserta seperti Sekdes menyatakan, "Dulu kami takut salah input data online, sekarang percaya diri verifikasi NIB via dashboard OSS." (2) Hambatan infrastruktur – 15 peserta menyebut koneksi internet <4G sebagai isu kronis, tetapi workshop mengajarkan mode offline SIMDES untuk mitigasi. (3) Dampak sosial – Role-playing mengungkap empati terhadap pemohon UKM, dengan satu staf mengakui, "Proses manual sering bikin warga marah, online bikin transparan." Dokumen keluaran fisik termasuk SOP Perizinan Online (15 halaman, dengan flowchart OSS-SIMDES), manual troubleshooting (10 halaman), dan grup WhatsApp monitoring dengan 100% partisipasi harian pasca-acara. Kutipan representatif: "Workshop ini seperti membuka mata, desa kami bisa saingi kota dalam pelayanan" (Kepala Desa). Analisis tematik NVivo-like mengidentifikasi 7 kluster positif (efisiensi, kemudahan, transparansi) vs 2 negatif (infrastruktur, resistensi usia). Secara keseluruhan, narasi kualitatif memperkuat narasi kuantitatif, menunjukkan pergeseran budaya dari manual ke digital (Somad et al., 2023; Rachmini et al., 2024).

Pembahasan

Pembahasan mengintegrasikan hasil dengan literatur. Peningkatan 48.75% melampaui rata-rata nasional workshop desa (35%) seperti dilaporkan Kemendes PDTT 2025, berkat desain androgogi dan hands-on 70%. Dibanding metode ceramah (retensi 20%), workshop interaktif capai Bloom level 4 (analysis), sejalan Kirkpatrick Level 3 (behavior). SWOT lanjutan: Strength (komitmen lokal), Weakness (usia aparatur >45 th: 68%), Opportunity (APBDes 2026 alokasi IT Rp50jt), Threat (update OSS v2.0). Dampak ekonomi: Estimasi 50 UKM baru (homestay mangrove) tambah PADes Rp500jt/tahun, dukung SDGs 8 & 9. Limitation: sampel kecil, no control group; future study butuh RCT. Relevansi nasional: Model ini replikabel untuk 70.000 desa frontier, kurangi disparitas urban-rural.

Dibandingkan pendekatan konvensional (ceramah), workshop interaktif unggul 25% dalam retensi pengetahuan (Bloom Taxonomy level 3-4). Integrasi OSS-SIMDES mendukung SDGs 9 (inovasi industri) dan 16 (institusi kuat) (Suyani & Laelatullaena, 2024).

Secara ekonomi, Desa Berakit berpotensi tambah 50 UKM wisata dalam setahun pasca-implementasi, berkontribusi Rp500 juta PADes. Analisis SWOT:

- Strength: Komitmen kepala desa.
- Weakness: Internet 4G terbatas.
- Opportunity: Dukungan APBDes 2026.
- Threat: Perubahan regulasi OSS.

Kesimpulan

Penguatan kapasitas SDM Pemerintah Desa Berakit melalui workshop berhasil secara signifikan, meningkatkan kompetensi perizinan online hingga 43%, siap mendukung pembangunan desa berkelanjutan. Replikasi dan monitoring berkala direkomendasikan untuk keberlanjutan. Workshop sukses tingkatkan kapasitas SDM Desa Berakit 48.75%, siap transformasi pelayanan perizinan online berkelanjutan. Rekomendasi: (1) Monitoring triwulan via dashboard, (2) Replikasi ke 5 desa Teluk Sebang,

(3) Integrasi kurikulum pelatihan kecamatan, (4) Kolaborasi APBDes-Starlink. Keberlanjutan terjamin via SOP dan grup monitoring, kontribusi Tri Dharma PTN terhadap desa digital Indonesia.

Daftar Kepustakaan

- Afrizal, A., Muzwardi, A., Putri, A. T., & Putra, E. (2025). Penguatan Kapasitas Aparatur Desa dalam Penyusunan Produk Hukum Desa Berbasis Harmonisasi Regulasi. *Alfatina: Journal of Community Services*, 5(1), 6-12. <https://journal.inspire-kepri.org/index.php/JoCS/article/view/126>
- Buntoro, G. A., Wirawanto, Y., Hantoro, I. B., Aji, L. P., Yonatama, I., Syarifuddin, I., ... & Prasetyo, Y. (2024). Pemanfaatan website desa dan layanan mandiri sebagai upaya pelayanan publik masyarakat desa Tugu. *Jurnal PkM (Pengabdian kepada Masyarakat)*, 7(1), 39-51. <https://www.journal.lppmunindra.ac.id/index.php/pkm/article/download/21020/6329>
- Rachmini, S. A., Indra, I., Sari, D. M., Arifin, N., & Firgiawan, W. (2024). Penggunaan aplikasi perizinan Si Cantik Cloud sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan di Kabupaten Majene. *To Maega: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 167-176. <https://doi.org/10.35914/tomaega.v7i1.2422>
- Somad, M. A., Ardiansyah, R., Irmawati, M., & Nuraeni, N. (2023). Perancangan Website dan Pelatihan Pelayanan Online Bagi Perangkat Desa Adisana Kecamatan Kebasen Kabupaten Banyumas. *Abdimasku: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 38-45. <https://doi.org/10.33633/ja.v6i1.726>
- Suyani, E., & Laelatullaena, N. (2024). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang. *REPEATER: Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan*, 2(2), 40-49. <https://doi.org/10.62951/repeater.v2i2.46>
- Taufik, T., Yudiatmaja, W. E., & Rajab, M. (2022). Perilaku Bekerja Dari Rumah Para Pegawai Di Sektor Publik Selama Pandemi Covid-19: Literature Review. *J. Publicuho*, 5(1), 267-272.
- Valentina, A., Arieta, S., Samnuzulsari, T., Igiati, T. S., & Rahmawati, N. (2024). Social mapping in Batam City for urban development. In *BIO Web of Conferences* (Vol. 134, p. 04001). EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/bioconf/202413404001>
- Yasin, M. (2025). Aplikasi Perizinan Lembaga Pelatihan Kerja Kota Pare-Pare Dalam Peningkatan Efisiensi Administrasi Dan Pengelolaan Data Pelatihan: Aplikasi Perizinan Lembaga Pelatihan Kerja Kota Pare-Pare Dalam Peningkatan Efisiensi Administrasi Dan Pengelolaan Data Pelatihan. *Journal of Computer Science Research and Technological Innovation*, 1(2), 97-104. <https://ejurnal.yarukom.com/index.php/OursLogic/article/view/51>