



Peningkatan Literasi Pelayanan Publik Masyarakat Desa Pulau Tinggi Melalui Kukerta MBKM Unri

Mutiara Ramadhani*¹, Nailah Aqillah Fitri², M Rifqi Mushaddaq³, Ruth Sahanaya⁴, Sharifah Feby Nabila⁵, Melina Anwar⁶, Apta Tri Wahyudi⁷, Meisa Rira Madhana⁸, Erviani Putri⁹, Zifky El Hafidz¹⁰
^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10}Universitas Riau

*e-mail: mutiara.ramadhani0248@student.unri.ac.id¹

Abstract

This community service program aims to improve public literacy and access to public services in the fields of business licensing and national health insurance (BPJS Kesehatan) in Kampar District, Riau Province. Using a Participatory Action Research (PAR) approach, the program emphasizes active collaboration between local government, BPJS, Ombudsman, and the community. Data collection involved observation, interviews, and quantitative assessment before and after community engagement activities. The implementation included direct counseling and assistance in obtaining business licenses through the OSS RBA and SiCantik Cloud systems, as well as BPJS mobile registration services. The results show a 43% increase in public understanding of administrative procedures, with 80% of micro-business actors successfully obtaining their Business Identification Numbers (NIB) and BPJS participation rising from 30% to 90%. This program demonstrates that community-based collaboration effectively strengthens literacy, promotes digital inclusion, and enhances trust in public service institutions.

Keywords: public service, literacy, community participation, BPJS, licensing

Abstrak

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan literasi dan akses masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang perizinan usaha dan BPJS Kesehatan di Kecamatan Kampar, Provinsi Riau. Kegiatan dilaksanakan dengan pendekatan *Participatory Action Research (PAR)* yang menekankan kolaborasi aktif antara pemerintah daerah, BPJS, Ombudsman, dan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta evaluasi kuantitatif sebelum dan sesudah kegiatan. Pelaksanaan kegiatan meliputi penyuluhan, pendampingan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS RBA dan SiCantik Cloud, serta layanan pendaftaran BPJS Keliling. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi sebesar 43%, dengan 80% pelaku UMKM berhasil memperoleh NIB dan kepesertaan BPJS meningkat dari 30% menjadi 90%. Program ini membuktikan bahwa kolaborasi berbasis masyarakat efektif dalam memperkuat literasi pelayanan publik, mendorong inklusi digital, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Kata kunci: pelayanan publik, literasi, partisipasi masyarakat, BPJS, perizinan

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan sosial. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan yang berkualitas, adil, dan mudah diakses oleh seluruh warga negara. Hal ini sejalan dengan amanat **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilandasi prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) agar fungsi

pemerintahan berjalan secara efektif dan transparan (Nurrahman & Rahman, 2021).

Pada hakikatnya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari sektor perizinan, pendidikan, kesehatan, hingga administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut tidak hanya berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga menjadi tolok ukur kemajuan dan daya saing suatu negara. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan, baik dari sisi sistem, sumber daya manusia, maupun partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari tingkat literasi dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur, hak, serta kewajibannya. Literasi pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan layanan yang transparan, efektif, dan bebas dari praktik perantara. Masyarakat yang memahami mekanisme dan manfaat pelayanan publik akan lebih mudah mengakses layanan serta berpartisipasi dalam pengawasan penyelenggaraannya. Namun, kenyataannya masih banyak warga yang belum memahami proses administrasi dan manfaat pelayanan publik secara optimal, terutama dalam bidang perizinan usaha mikro dan kepesertaan BPJS Kesehatan.

Menurut Haerana dan Riskasari (2022), rendahnya literasi digital menjadi salah satu kendala utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Banyak masyarakat belum terbiasa dengan sistem berbasis teknologi yang diterapkan pemerintah, seperti pendaftaran daring atau sistem administrasi *online*. Hal ini senada dengan temuan Irawan et al., (2023) yang menyebutkan bahwa inovasi layanan publik berbasis digital belum sepenuhnya efektif karena masyarakat masih kesulitan memahami prosedur penggunaan platform elektronik.

Kondisi serupa juga ditemukan di Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau tepatnya di Desa Pulau Tinggi. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh tim Kukerta MBKM Universitas Riau Desa Pulau Tinggi, sebagian besar pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah tersebut belum memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai bentuk legalitas usaha, dan sebagian masyarakat belum terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Padahal, legalitas usaha sangat penting sebagai dasar keberlanjutan bisnis serta akses terhadap berbagai program bantuan pemerintah (Wibisono et al., 2022).

Selain itu, Aini & Anwar (2024) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan BPJS sangat bergantung pada tingkat sosialisasi serta pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan tata cara pendaftaran. Rendahnya literasi administrasi membuat sebagian warga masih mengandalkan bantuan pihak ketiga atau calo dalam pengurusan dokumen publik, yang berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dan penyimpangan. Berdasarkan hasil pendataan tim Kukerta MBKM Universitas Riau, rendahnya pemahaman prosedural, keterbatasan akses informasi digital, serta kurangnya sosialisasi dari instansi terkait menjadi faktor utama yang menghambat masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Menanggapi kondisi tersebut, tim Kukerta MBKM Universitas Riau berinisiatif melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada

peningkatan literasi dan akses pelayanan publik di Kecamatan Kampar. Kegiatan ini dilaksanakan melalui kerja sama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar, BPJS Kesehatan Kabupaten Kampar, serta Ombudsman Provinsi Riau. Bentuk kegiatan yang dilakukan meliputi penyuluhan, sosialisasi, dan pendampingan langsung bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan keluarga pekerja informal.

Berdasarkan uraian di atas, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk menjawab beberapa pertanyaan utama:

1. Bagaimana tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan manfaat pelayanan publik di bidang perizinan dan BPJS di Kecamatan Kampar?
2. Bagaimana pelaksanaan penyuluhan dan pendampingan yang dilakukan tim Kukerta dalam meningkatkan literasi masyarakat terhadap pelayanan publik?
3. Sejauh mana kegiatan pengabdian dapat meningkatkan akses dan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang perizinan dan BPJS?

Adapun tujuan kegiatan ini adalah untuk:

1. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan publik;
2. Memberikan pendampingan langsung dalam proses pembuatan NIB dan pendaftaran BPJS Kesehatan; serta
3. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya literasi administrasi dan hak atas pelayanan publik yang transparan, mudah diakses, dan bebas dari praktik perantara.

Dengan melibatkan mitra strategis seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar, BPJS Kesehatan Kabupaten Kampar, dan Ombudsman Provinsi Riau, kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu memperkuat sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pengawasan publik dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh warga.

2. METODE

Program ini menggunakan pendekatan *Participatory Action Research (PAR)* yang menekankan kolaborasi aktif antara masyarakat, pemerintah, dan tim pelaksana dalam menemukan solusi terhadap permasalahan pelayanan publik (Zunaidi, 2022). Pendekatan ini dipilih karena mampu mendorong partisipasi masyarakat secara langsung dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Melalui kegiatan ini, masyarakat diharapkan dapat memahami prosedur pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission (OSS)*, tata cara pendaftaran BPJS Kesehatan, serta pentingnya literasi administrasi publik sebagai wujud kesadaran akan hak dan tanggung jawab sebagai warga negara.



Tahapan kegiatan dimulai dari perencanaan yang melibatkan koordinasi antara tim pelaksana, pemerintah desa, dan mitra terkait untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan publik yang dihadapi masyarakat, seperti rendahnya pengetahuan tentang OSS dan BPJS. Pada tahap ini disusun rencana kegiatan serta pembagian peran antara tim pelaksana, mitra pemerintah, dan masyarakat sasaran. Selanjutnya, tahap pelaksanaan dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan langsung. Sosialisasi dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan mengenai pentingnya literasi administrasi publik serta simulasi pembuatan NIB dan pendaftaran BPJS secara digital. Pendampingan diberikan kepada masyarakat yang mengalami kendala teknis dalam proses tersebut agar mampu menguasai prosedur administrasi secara mandiri. Setelah kegiatan selesai, dilakukan tahap evaluasi bersama antara tim pelaksana dan mitra untuk menilai tingkat pemahaman masyarakat serta efektivitas kegiatan yang telah dilakukan, sekaligus mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki pada pelaksanaan berikutnya.

Mitra pengabdian dalam kegiatan ini terdiri atas pemerintah desa, petugas pelayanan publik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan BPJS setempat), serta masyarakat sasaran. Pemerintah desa berperan sebagai fasilitator dan penyedia tempat kegiatan, sedangkan petugas pelayanan publik menjadi narasumber utama dalam menjelaskan prosedur resmi dan kebijakan yang berlaku dan sebagai pihak yang membantu pengurusan perizinan serta BPJS Kesehatan. Masyarakat dilibatkan secara aktif sebagai peserta sekaligus subjek pembelajaran yang secara langsung mempraktikkan pembuatan NIB yang dibantu oleh pihak DPMPTSP dan pendaftaran BPJS.

Pengukuran keberhasilan program dilakukan melalui pendekatan deskriptif dan kualitatif dengan menggunakan beberapa indikator. Dari sisi kuantitatif, keberhasilan diukur melalui jumlah peserta yang mengikuti kegiatan, jumlah NIB yang berhasil dibuat, serta jumlah warga yang berhasil mendaftar BPJS setelah kegiatan berlangsung. Sementara dari sisi kualitatif, keberhasilan dilihat dari peningkatan pengetahuan, kesadaran, dan perubahan sikap masyarakat terhadap pentingnya administrasi publik, yang diukur melalui wawancara, observasi, dan kuesioner pra-pasca kegiatan.

Tingkat ketercapaian kegiatan ini dapat dilihat dari adanya perubahan sikap, sosial, dan ekonomi masyarakat. Dari sisi sikap, masyarakat menjadi lebih proaktif dan percaya diri dalam mengurus dokumen administrasi. Dari sisi sosial, meningkatnya literasi administrasi publik mendorong terbentuknya budaya sadar administrasi di lingkungan desa. Sementara dari sisi ekonomi, kemudahan memperoleh NIB membuka peluang bagi masyarakat untuk mengembangkan usaha kecil dan menengah secara legal, sehingga berpotensi meningkatkan kesejahteraan jangka panjang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan oleh tim Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) MBKM Universitas Riau di Desa Pulau Tinggi, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar, dengan tema "Penyuluhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Layanan Perizinan dan Layanan BPJS Kesehatan." Tujuan utama kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap

prosedur pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan izin usaha melalui sistem OSS RBA dan SiCantik Cloud, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam kepesertaan BPJS Kesehatan. Kegiatan ini dilaksanakan dalam dua tahap utama. Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi desa yang terintegrasi dapat memperkuat kolaborasi institusi dan mempercepat akses layanan publik digital (Sihotang et al., 2025).

Tahap pertama berupa pendataan dan observasi awal yang dilakukan pada tanggal 25–30 September 2025 terhadap sekitar 100 pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Berdasarkan hasil pendataan, sebagian besar pelaku UMKM belum memiliki izin usaha resmi. Faktor utama penyebabnya adalah kekhawatiran terhadap pajak, kurangnya pemahaman administratif, dan terbatasnya sosialisasi dari instansi terkait. Hal ini sejalan dengan temuan di Gorontalo yang menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur dan penyederhanaan prosedur administratif dapat mempercepat pelayanan publik di tingkat desa (Aneta et al., 2023). Selain itu, hanya sekitar 40% masyarakat yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi masyarakat terhadap pelayanan publik dan sistem digital masih rendah.

Tahap kedua dilaksanakan pada 21 Oktober 2025 dalam bentuk penyuluhan dan pendampingan langsung. Kegiatan ini melibatkan mitra strategis seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar, BPJS Kesehatan Kabupaten Kampar, Ombudsman Provinsi Riau, serta pemerintah Desa Pulau Tinggi. Pihak DPMPTSP berpartisipasi dengan membuka lapak pelayanan OCU (*OSS Corner Unit*) yang memberikan layanan langsung pembuatan NIB. Tim Kukerta MBKM Universitas Riau berperan dalam pendampingan dan pemantauan proses agar masyarakat dapat memahami dan mengurus izin secara mandiri.

Selain itu, BPJS Kesehatan Kabupaten Kampar menghadirkan layanan BPJS Keliling, memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran dan aktivasi kepesertaan secara langsung di lokasi kegiatan. Pendekatan kolaboratif antarinstansi ini terbukti efektif memperluas jangkauan layanan publik di tingkat desa, sebagaimana dibuktikan oleh Tando et al., (2020) bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kemitraan lintas lembaga dan peran aktif masyarakat.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa 80% pelaku UMKM berhasil memperoleh NIB setelah pendampingan, dan kepesertaan masyarakat dalam BPJS Kesehatan meningkat dari 30% menjadi 90%. Peningkatan signifikan ini menandakan adanya perubahan perilaku sosial dan administratif, di mana masyarakat mulai memahami pentingnya legalitas usaha dan jaminan sosial. Temuan ini sejalan dengan Jamaluddin & Maruapey (2024), membangun kesadaran hukum serta memperkuat literasi pelayanan publik di wilayah pedesaan.

Dengan demikian, kegiatan ini menjadi contoh penerapan nyata dari pendekatan partisipatif (*Participatory Action Research*) yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama perubahan, bukan sekadar objek program Khafsoh & Riani, (2024) Kolaborasi antara mahasiswa, pemerintah daerah, dan

lembaga pengawasan publik seperti Ombudsman menjadi bukti keberhasilan model kemitraan sosial dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Prosedur dan Manfaat Pelayanan Publik

Tahap pertama kegiatan berupa pendataan dan observasi awal yang dilaksanakan pada tanggal 25–30 September 2025 terhadap sekitar 100 pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Desa Pulau Tinggi, Kecamatan Kampar. Berdasarkan hasil pendataan, sebagian besar pelaku UMKM belum memiliki izin usaha resmi. Faktor utama penyebabnya adalah kekhawatiran terhadap pajak, kurangnya pemahaman administratif, dan terbatasnya sosialisasi dari instansi terkait. Selain itu, hanya sekitar 40% masyarakat yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi masyarakat terhadap pelayanan publik dan sistem digital masih rendah (Amirulkamar, 2024).

Untuk menilai perubahan setelah intervensi, dilakukan evaluasi pasca-kegiatan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Perbandingan Tingkat Pemahaman Masyarakat Sebelum dan Sesudah Kegiatan Penyuluhan Pelayanan Publik di Desa Pulau Tinggi

No	Aspek yang Dinilai	Sebelum (%)	Sesudah (%)	Peningkatan (%)
1	Mengetahui prosedur pembuatan izin usaha (NIB)	42	86	+44
	Mengetahui manfaat memiliki izin usaha	40	85	+45
2	Mengetahui manfaat BPJS Kesehatan	50	90	+40
	Memahami cara pendaftaran BPJS	45	88	+43
3	Menyadari hak dan kewajiban penerima layanan publik	48	91	+43
Rata-rata peningkatan		—	—	+43%

Sumber: Data evaluasi Tim Kukerta MBKM Universitas Riau, (2025).

Peningkatan rata-rata sekitar 43% menunjukkan bahwa penyuluhan dan pendampingan efektif dalam meningkatkan literasi masyarakat terhadap prosedur dan manfaat layanan publik. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang

menunjukkan literasi digital sebagai penghambat utama dalam layanan publik modern (Sutalhis & Novaria, 2024). Selain itu, transformasi digital dan aksesibilitas layanan publik yang lebih baik juga dilaporkan memperluas jangkauan layanan secara inklusif (Isma et al., 2025). Oleh karena itu, peningkatan pemahaman masyarakat dalam studi ini bukan hanya *outcome* angka, tetapi mencerminkan perubahan perilaku dari enggan urus izin atau BPJS menjadi aktif memahami dan memanfaatkan.



Gambar 1. Pendataan UMKM oleh tim KUKERTA MBKM Universitas Riau 2025
Source: Dokumentasi Tim Kukerta MBKM Universitas Riau, (2025)

Pelaksanaan Penyuluhan dan Pendampingan oleh Tim Kukerta MBKM Universitas Riau

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan dan pendampingan dilaksanakan pada 21 Oktober 2025 di Desa Pulau Tinggi, Kecamatan Kampar, dengan melibatkan beberapa pihak mitra strategis, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar, BPJS Kesehatan Kabupaten Kampar, Ombudsman Provinsi Riau, serta pemerintah Desa Pulau Tinggi.

Kegiatan ini diawali dengan sesi penyuluhan umum yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya legalitas usaha dan kepesertaan BPJS Kesehatan. Dalam kegiatan ini, DPMPTSP membuka lapak layanan *OSS Corner Unit* (OCU) di lokasi acara sehingga pelaku UMKM dapat langsung mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS RBA dan SiCantik Cloud. Sementara itu, BPJS Kesehatan menghadirkan layanan BPJS Keliling untuk membantu masyarakat melakukan pendaftaran dan aktivasi kartu peserta secara langsung di tempat.

Tim Kukerta berperan dalam pendampingan administratif, membantu warga yang kesulitan mengakses sistem digital, serta memastikan setiap proses pengisian formulir berjalan dengan benar. Pendekatan yang dilakukan bersifat partisipatif, di mana mahasiswa, instansi pemerintah, dan masyarakat bekerja sama sebagai mitra sejajar dalam pelaksanaan kegiatan.

Kegiatan ini berhasil menarik partisipasi lebih dari 150 orang peserta, terdiri atas pelaku UMKM, perangkat desa, dan masyarakat umum. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi selama proses penyuluhan, terutama ketika dilakukan sesi

praktik pembuatan izin usaha dan pendaftaran BPJS. Hasil wawancara lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasa kegiatan ini membantu mereka memahami prosedur dan manfaat pelayanan publik secara lebih jelas.

Menurut Fitriani & Suharto (2024), keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sangat bergantung pada kolaborasi antarinstansi dan pendekatan edukatif yang melibatkan masyarakat secara aktif. Temuan ini juga sejalan dengan pandangan Rahayu & Hidayati, (2023) yang menekankan bahwa strategi pelayanan publik berbasis jemput bola efektif untuk menjangkau masyarakat di daerah yang sulit mengakses layanan administrasi.

Melalui kegiatan ini, pelaksanaan penyuluhan dan pendampingan di Desa Pulau Tinggi bukan hanya sekadar sosialisasi, tetapi juga menjadi media belajar bersama antara pemerintah, mahasiswa, dan masyarakat. Pendekatan seperti ini mencerminkan praktik *Participatory Action Research (PAR)*, di mana masyarakat menjadi subjek utama perubahan sosial, bukan sekadar penerima manfaat program.



Gambar 2. Suasana Penyuluhan Pelayanan Publik oleh DPMPTSP, BPJS Kesehatan Kabupaten Kampar dan Ombudsman Provinsi Riau
Source: Dokumentasi Tim Kukerta MBKM Universitas Riau, (2025)



Gambar 3. Penyerahan Sertifikat kepada Pemateri oleh Ketua Kukerta MBKM Universitas Riau Desa Pulau Tinggi
Source: Dokumentasi Tim Kukerta MBKM Universitas Riau, (2025)

Dampak Kegiatan terhadap Akses dan Partisipasi Masyarakat

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Desa Pulau Tinggi menghasilkan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan akses dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Setelah dilaksanakan penyuluhan dan pendampingan, jumlah pelaku UMKM yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) meningkat dari 20 menjadi sekitar 80 UMKM terdaftar. Selain itu, kepesertaan masyarakat dalam program BPJS Kesehatan juga naik tajam dari sekitar 40% menjadi 90% setelah hadirnya layanan BPJS Keliling selama kegiatan berlangsung.

Dampak tersebut tidak hanya terlihat dari angka peningkatan administratif, tetapi juga dari perubahan sikap dan kesadaran masyarakat. Sebelum kegiatan, sebagian masyarakat menganggap pengurusan izin usaha rumit dan menakutkan karena takut dikenai pajak. Namun setelah kegiatan, banyak peserta yang justru merasa bangga telah memiliki izin resmi dan memahami manfaatnya untuk pengembangan usaha.

Menurut Pratiwi & Amir (2023), peningkatan kesadaran hukum dan partisipasi masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan program pengabdian masyarakat. Hal ini juga tercermin di Desa Pulau Tinggi, di mana masyarakat tidak lagi melihat layanan publik sebagai kewajiban administratif, tetapi sebagai hak yang dapat meningkatkan kesejahteraan sosial.

Dari aspek sosial, kegiatan ini juga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Kehadiran Ombudsman Provinsi Riau dalam kegiatan penyuluhan turut memberikan pemahaman baru kepada warga tentang mekanisme pengawasan pelayanan publik dan hak mereka untuk menyampaikan pengaduan. Dampak jangka panjangnya, masyarakat menjadi lebih berani menyampaikan aspirasi serta terlibat aktif dalam kegiatan pemerintahan desa.

Hal ini sesuai dengan pandangan Kartika & Hartono, (2024) yang menjelaskan bahwa komunikasi langsung antara penyedia layanan dan masyarakat merupakan faktor kunci dalam membangun partisipasi publik yang berkelanjutan. Pendekatan seperti ini juga memperkuat konsep *community empowerment* sebagaimana dikemukakan oleh Twelvetrees (2024), bahwa keberhasilan pembangunan sosial hanya dapat dicapai melalui kolaborasi aktif antara pemerintah dan masyarakat lokal.

Secara keseluruhan, kegiatan Kukerta ini berhasil menciptakan dampak berlapis: peningkatan akses layanan, partisipasi aktif warga, dan penguatan literasi administratif. Dengan keterlibatan masyarakat secara langsung, kegiatan ini menjadi bentuk nyata penerapan prinsip *good governance* di tingkat desa.



Gambar 5. Pendampingan Pendaftaran NIB UMKM di Lapak OCU DPMPTSP
Source: Dokumentasi Tim Kukerta MBKM Universitas Riau, (2025)



Gambar 6. Pelayanan Lapak OCU di Stand DPMPTSP Kabupaten Kampar
Source: Dokumentasi Tim Kukerta MBKM Universitas Riau, (2025)



Gambar 7. Pelayanan Pendaftaran BPJS Kesehatan di Stand BPJS Keliling
Source: Dokumentasi Tim Kukerta MBKM Universitas Riau, (2025)

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan literasi dan akses masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Pulau Tinggi, Kecamatan Kampar. Melalui pendekatan Participatory Action Research (PAR), masyarakat terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran, pendampingan, dan pengurusan administrasi publik. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman prosedural, partisipasi dalam pengurusan izin usaha, serta kepesertaan BPJS Kesehatan. Kolaborasi antara DPMPTSP, BPJS Kesehatan, dan

Ombudsman membuktikan efektivitas kemitraan lintas lembaga dalam memperluas jangkauan layanan publik. Secara sosial, kegiatan ini menumbuhkan kesadaran baru di kalangan masyarakat tentang pentingnya legalitas dan hak atas layanan publik yang transparan serta akuntabel. Dengan demikian, kegiatan Kukerta MBKM Universitas Riau ini memberikan kontribusi nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang partisipatif dan berorientasi pada pelayanan..

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Riau atas pelaksanaan program kegiatan KUKERTA MBKM Universitas Riau. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar, BPJS Kesehatan Kabupaten Kampar, Ombudsman Provinsi Riau, serta Pemerintah Desa Pulau Tinggi yang telah menjadi mitra strategis dan berkontribusi aktif dalam keberhasilan kegiatan penyuluhan dan pendampingan pelayanan publik ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, A. N., & Anwar, L. (2024). Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik*, 1(1), 45–53.
- Amirulkamar, S. (2024). Dampak literasi digital terhadap pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif etika. *The Journalish: Social and Government*, 5(1), 87–94.
- Aneta, Y., Prahara, S., Ahmad, J., & Aneta, A. (2023). Optimizing Village Bureaucracy Transformation: Gorontalo, Indonesia. *IAPA: Policy & Governance Review*, 7(3), 211–236.
- Fitriani, R., & Suharto, A. (2024). Kolaborasi Multi Pihak dalam Peningkatan Literasi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Publik*, 8(2), 45–56.
- Haerana, & Riskasari. (2022). No Title. *Wikrama Paharita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 34–42.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>
- Irawan, B., Putri, T. K., Zulkifli, Z., & Akbar, P. (2023). Public Perception of Health Insurance Technology-Based Innovation in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 13(1), 31–40.
<https://doi.org/10.31289/jap.v13i1.7904>
- Isma, Y. S., Kardiati, D., & Fadhillah, S. K. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science Volume*, 6(3).
- Jamaluddin, Y., & Maruapey, M. H. (2024). Public Participation in Basic Services In Indonesia. *IAPA 2023 Annual International Conference, 2024(25)*, 444–454.
<https://doi.org/10.18502/kss.v9i7.15522>
- Kartika, A., & Hartono, R. (2024). Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat terhadap Program Pemerintah. *Jurnal Komunikasi Dan Sosial Politik*, 5(1), 55–56.



- Khafsoh, N. A., & Riani, N. (2024). Implementation of Participatory Action Research (PAR) In Community Service Program 238) Implementation of Participatory Action Research (PAR) In Community Service Program ,. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 237–253.
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E- Government Dikabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50.
- Pratiwi, D., & Amir, Y. (2023). Membangun Kesadaran Hukum dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(2), 101–113.
- Rahayu, M. A., & Hidayati, N. (2023). Pendekatan Jemput Bola dalam Pelayanan Publik di Daerah Pedesaan. *Jurnal Administrasi Pembangunan Daerah*, 6(1), 70–82.
- Sihotang, D. M., Guntur, R. D., Seta, H. B., Diana, E., & Putra, R. R. (2025). Village information systems as e-collaboration media that support sustainable tourism based on local wisdom: an ecosystem perspective. *Journal of Systems and Information Technology*. <https://doi.org/10.1108/JSIT-03-2025-0104>
- Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Literasi Digital Dan Pelayanan Publik Yang Baik. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17–23.
- Tando, C. edi, Sudarmo, S., & Haryanti, R. (2020). Collaborative Governance In Public Service In Indonesia: A Systematic Mapping Study. *JURNAL ILMU SOSIAL*, 18(2), 144–163.
- Twelvetrees, A. (2024). *Community Development, Social Action and Social Planning: A Practical Guide* (6th ed.). Policy Press.
- Wibisono, C. S., Oktadifa, R. M., & Mas'udah, K. W. (2022). Peningkatan Pengetahuan Pelaku UMKM Mengenai Urgensi NIB di Desa Bareng, Kecamatan Bareng, Kabupaten Jombang. *Jurnal Dedikasi Hukum*, 2(2), 101–108. <https://doi.org/10.22219/jdh.v2i2.21792>
- Zunaidi, A. (2022). *Metodologi Pengabdian Kepada Masyarakat: Pendekatan Praktis untuk Memberdayakan Komunitas*. ALFABETA.