

Peningkatan Layanan Publik melalui Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi *Housing Clinic*

Ahmad Haidar Mirza¹, R.M. Nasrul Halim²

^{1,2} Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: R.M. Nasrul Halim

E-mail: nasrul.halim@binadarma.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Digitalisasi layanan publik melalui pengembangan aplikasi berbasis web menjadi strategi penting untuk meningkatkan aksesibilitas, kualitas layanan, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu implementasinya adalah aplikasi *Housing Clinic* yang dikembangkan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Provinsi Sumatera Selatan sebagai media konsultasi dan pengaduan terkait perumahan dan kawasan permukiman. Namun, pemanfaatan aplikasi ini masih belum optimal karena kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur yang tersedia. Menjawab tantangan tersebut, diperlukan kegiatan pendampingan dan pelatihan penggunaan aplikasi *Housing Clinic* yang dilaksanakan guna meningkatkan kapasitas aparatur dalam mengoperasikan aplikasi secara efektif. Kegiatan ini bertujuan agar layanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini menggunakan pendekatan pelatihan yang terdiri dari tahapan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Kegiatan pelatihan ini dapat meningkatkan pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi serta kontribusi positif terhadap optimalisasi pelayanan publik di lingkungan Disperkim Sumsel.

Kata kunci – aplikasi web, digitalisasi, disperkim sumsel, housing clinic, pelayanan publik

Abstract

The development of information technology has driven digital transformation in various sectors, including public services. Digitalization of public services through the development of web-based applications is an important strategy to improve accessibility, service quality, and strengthen relations between the government and the community. One of its implementations is the *Housing Clinic* application developed by the South Sumatra Provincial Housing and Settlement Service (Disperkim Sumsel) as a medium for consultation and complaints related to housing and settlement areas. However, the use of this application is still not optimal due to the lack of user understanding of the available features. Responding to this challenge, mentoring and training activities are needed to use the *Housing Clinic* application which are carried out to increase the capacity of the apparatus in operating the application effectively. This activity aims to make public services faster, more efficient, and responsive to community needs. This activity uses a training approach consisting of preparation, implementation and evaluation stages. This training activity can improve participants' understanding of the use of applications and make a positive contribution to optimizing public services in the South Sumatra Disperkim environment..

Keywords - web application, digitalization, south sumatra disperkim, housing clinic, public services

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh besar di berbagai bidang, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aspek penting lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik adalah digitalisasi proses pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Yulanda & Adnan, 2023) melalui pengembangan aplikasi berbasis web.

Aplikasi berbasis web merupakan sistem informasi yang mendukung interaksi pengguna melalui antarmuka berbasis web yang dijalankan menggunakan peramban (*browser*) web dan diakses melalui internet atau intranet (Susanti et al., 2017). Sistem informasi berbasis web dianggap mampu memperbaiki layanan kepada masyarakat serta memungkinkan akses informasi yang lebih mudah dan akurat (Asmara, 2019). Penggunaan aplikasi berbasis web telah banyak digunakan baik oleh institusi pemerintah maupun swasta, termasuk Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Provinsi Sumatera Selatan.

Disperkim Sumsel merupakan lembaga pemerintah yang bertugas mendukung Gubernur dalam mewujudkan pemerataan pembangunan wilayah perkotaan dan pedesaan di Provinsi Sumatera Selatan (Halim et al., 2024). Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, melalui Disperkim saat ini sudah melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik diantaranya dengan mengembangkan aplikasi *Housing Clinic*. *Housing Clinic* merupakan aplikasi berbasis web yang dibangun sebagai media layanan konsultasi dan pengaduan masyarakat terkait permasalahan dan kebutuhan perumahan dan kawasan permukiman di lingkungan Disperkim Sumsel.

Penggunaan aplikasi *Housing Clinic* saat ini masih belum optimal karena merupakan aplikasi baru dan masih banyak pengguna yang belum mengetahui serta memahami penggunaan fitur-fitur aplikasi, sehingga berdampak pada rendahnya partisipasi dan keefektifan penggunaan aplikasi tersebut dalam mendukung pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel, dimana Digitalisasi pelayanan publik dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan secara cepat, sehingga berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik (Wiranti & Frinaldi, 2023).

Melihat permasalahan tersebut, perlu dilakukan kegiatan pendampingan dan pelatihan penggunaan aplikasi *Housing Clinic* secara langsung kepada pegawai di lingkungan Disperkim Sumsel. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengguna, baik dari sisi aparatur maupun masyarakat umum, dalam mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi secara maksimal sehingga dapat mendukung keberhasilan institusi yang bergantung pada kualitas tenaga kerja, termasuk pelatihan dan pengalaman yang dimiliki (Tanoto, 2025).

Dengan adanya kegiatan pendampingan penggunaan aplikasi *Housing Clinic* berdampak positif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peserta serta dapat mengoptimalkan pelayanan publik serta menciptakan layanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat terutama dalam kebutuhan perumahan dan kawasan permukiman di Provinsi Sumatera Selatan.

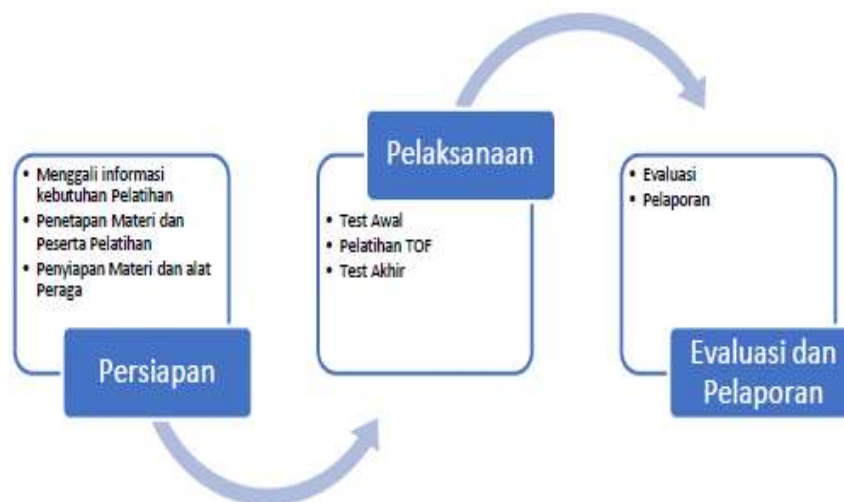
METODE

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 28 November 2024 bertempat di Disperkim Sumsel dengan jumlah peserta kurang lebih 15 orang yang merupakan pegawai di lingkungan Disperkim Sumsel yang merupakan pengguna aplikasi.

Pelaksanaan kegiatan menggunakan metode pelatihan. Pelatihan merupakan aktivitas yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi rutinitas sehari-hari (Bariqi, 2018). Metode pelatihan dirancang untuk menunjang proses pembelajaran yang efektif, sesuai dengan kebutuhan peserta, serta memberikan

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

pengalaman praktis yang dapat memperkuat kemampuan teknis dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Kegiatan pendampingan menggunakan pendekatan secara teori dan praktik yang terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan dan evaluasi.



Gambar 1.
Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pendampingan dilaksanakan berdasarkan tahapan seperti pada Gambar 1 yaitu: 1) Tahap persiapan dengan melakukan survey ke lokasi pelatihan dan diskusi dengan pihak terkait untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam pelatihan, menetapkan target pelatihan serta menyiapkan materi dan alat bantu yang akan digunakan dalam pelatihan, 2) Tahap pelaksanaan berupa kegiatan pelatihan secara teori dan praktik serta penilaian keberhasilan pelatihan dalam bentuk kuesioner peserta, 3) Tahap evaluasi meliputi penilaian terhadap hasil pelatihan dan penyusunan laporan (Ratnaningsih et al., 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap persiapan, tim terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan pihak Disperkim Sumsel dalam bentuk survey dan wawancara. Koordinasi ini bertujuan untuk menyampaikan maksud dan tujuan kegiatan, sekaligus menyusun jadwal pelaksanaan serta menentukan lokasi yang akan digunakan. Selanjutnya, dilakukan proses identifikasi kebutuhan dan permasalahan terkait penggunaan aplikasi *Housing Clinic* di lingkungan Disperkim. Kegiatan ini melibatkan pengumpulan informasi pihak terkait untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta aspek-aspek yang perlu diperkuat melalui pelatihan. Hasil survei awal didapatkan bahwa pegawai Disperkim Sumsel sudah memiliki pemahaman dasar tentang penggunaan sistem informasi digital tetapi belum pernah menggunakan aplikasi *Housing Clinic*.

Informasi yang didapat menjadi dasar dalam penyusunan materi dan modul pelatihan agar lebih tepat sasaran dan mudah dipahami oleh peserta. Selanjutnya, tim pelaksana menyusun materi pelatihan secara sistematis, termasuk panduan penggunaan aplikasi seperti pada Tabel 1. Sarana dan prasarana juga perlu dipersiapkan karena merupakan salah satu bagian penting dalam tahap ini, termasuk penyediaan perangkat pendukung dan ruang pelatihan dan perlengkapan lainnya.

Tabel 1.
Materi Pelatihan

Kegiatan	Metode	Pemateri
Pembukaan	-	Disperkim Sumsel
Pelaksanaan	Paparan, praktikum dan tanya jawab	Instruktur
Penutupan	Survey	Instruktur

Tahap selanjutnya adalah tahapan pelaksanaan pendampingan dan pelatihan. Pelatihan dimulai dengan sesi pembukaan dari Disperkim Sumsel, kemudian dilanjutkan dengan agenda utama berupa penyampaian materi pelatihan serta praktik langsung penggunaan aplikasi yang dilakukan oleh peserta dan didampingi oleh instruktur pelatihan seperti pada Gambar 2.



Gambar 2.
Paparan Pelaksanaan Pelatihan

Kegiatan ini bukan hanya berfokus pada penyampaian materi utama, tetapi juga memberikan ruang bagi peserta untuk terlibat dalam sesi interaktif serta tanya jawab selama praktik penggunaan aplikasi berlangsung seperti pada Gambar 3.



Gambar 3.
Praktik Kegiatan Pelatihan

Tahap akhir dari kegiatan pelatihan dan pendampingan ini adalah evaluasi dan pelaporan. Kegiatan pendampingan dan pelatihan penggunaan aplikasi *Housing Clinic* berlangsung dengan baik dan tanpa hambatan dari awal hingga akhir. Dengan adanya pelatihan ini, peserta mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai isu-isu perumahan dan kawasan permukiman di Provinsi Sumatera Selatan yang terintegrasi dengan teknologi informasi. Peserta juga menunjukkan kemampuan dalam mengakses dan menjalankan fitur-fitur utama aplikasi, seperti pengelolaan data, pelaporan, dan evaluasi. Keberhasilan pelatihan ini tercermin dari keterlibatan aktif peserta dalam sesi diskusi, tanya jawab, serta praktik langsung penggunaan aplikasi.

Berdasarkan hasil evaluasi melalui kuesioner yang dibagikan di akhir kegiatan, sebanyak 90% peserta menyatakan bahwa pelatihan ini sangat bermanfaat dan mampu meningkatkan kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi. Para peserta juga merasa lebih terampil dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk menunjang tugas sehari-hari. Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan dan pendampingan ini memberikan dampak positif terhadap kemampuan peserta dalam memanfaatkan aplikasi *Housing Clinic* dalam mendukung digitalisasi layanan publik Disperkim Sumsel kepada masyarakat. Keberhasilan kegiatan ini tidak lepas dari tingginya partisipasi peserta selama proses pelatihan, serta dukungan penuh dari Disperkim Sumsel yang telah menyediakan fasilitas dan sumber daya pendukung dengan baik.

KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan dan pelatihan penggunaan aplikasi *Housing Clinic* di lingkungan Disperkim Sumsel telah terlaksana dengan baik dan memberikan hasil yang positif. Peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait aplikasi *Housing Clinic*, serta mampu mengoperasikan fitur-fitur utama aplikasi secara mandiri. Tingkat partisipasi yang tinggi dan keterlibatan aktif peserta selama sesi diskusi, tanya jawab, dan praktik langsung menjadi indikator keberhasilan kegiatan ini. Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa pelatihan ini sangat bermanfaat dan meningkatkan keterampilan mereka dalam mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Dukungan penuh dari Disperkim Sumsel, baik dalam penyediaan fasilitas maupun sumber daya pelatihan, turut menjadi faktor kunci dalam tercapainya tujuan kegiatan ini, sekaligus memperkuat upaya peningkatan layanan publik di sektor perumahan dan permukiman.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Disperkim Sumsel atas dukungan waktu dan fasilitas yang diberikan, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Apresiasi juga diberikan kepada seluruh peserta serta semua pihak yang berkontribusi dalam menyukseskan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, J. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website (Studi Kasus Desa Netpala). *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 2(1), 1–7.
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 64–69.
- Halim, R. M. N., Mirza, A. H., Syazili, A., Effendy, I., & Irawan, D. (2024). Peningkatan Layanan Publik Melalui Pelatihan Aplikasi Sippera Pada Dinas Perumahan Dan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pengabdian Informatika*, 2(3), 547–552.
- Ratnaningsih, R., Indrawati, D., Rinanti, A., & Wijayanti, A. (2020). Training for Fasilitator (TFF) Desa Bersih Dan Pengelolaan Sampah 3R (Bank Sampah) Di Desa Cibodas, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung. *Jurnal AKAL: Abdimas Dan Kearifan Lokal*, 1(1).

- Susanti, S., Juniarto, E., & Rachman, R. (2017). Implementasi Framework Laravel Pada Aplikasi Pengolah Nilai Akademik Berbasis Web. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- Tanoto, S. R. (2025). Pelatihan Basic Human Resource Management bagi Profesional Muda di Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(2), 395–401.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 103–110.