

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bagian terkecil dari sistem pemerintahan di Indonesia adalah desa. Dalam tugasnya desa merupakan suatu wadah pelayanan masyarakat guna menyelesaikan permasalahan masyarakat secara tertib dan tidak diskriminatif. Untuk mewujudkan suatu sistem pelayanan yang baik perlu dilakukannya pembangunan desa [1]. Pengembangan desa kini tidak lepas dari adanya kemajuan pada bidang teknologi informasi, teknologi yang paling sederhana ialah pemanfaatan *smartphone* maupun telepon seluler dengan menggunakan internet untuk membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Teknologi informasi dan komunikasi membawa banyak manfaat bagi kehidupan manusia, diantaranya memudahkan aktivitas seperti surat menyurat di sosial media melalui perantara teknologi informasi, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan mudah dan baik oleh masyarakat desa dan perkotaan [2].

Internet merupakan salah satu media komunikasi untuk menyampaikan suatu informasi menjadi lebih mudah dan efektif. Dampak dari penggunaan internet sudah banyak dirasakan oleh masyarakat yang menggunakannya. Berdasarkan data dari *We Are Social*, ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020, terjadi peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan data tersebut pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan hingga 17% atau 25 juta pengguna internet. Dengan adanya peningkatan pengguna internet di Indonesia peran pemerintah dalam memaksimalkan media internet untuk memudahkan sistem pelayanan bagi masyarakat sangat diperlukan [1].

Di era perkembangan zaman dimana teknologi informasi yang berkembang sangatlah pesat pelayanan pembuatan surat pada kantor Desa Plawikan masih manual dan harus datang di kantor desa mengantri terlebih dahulu hal ini mengakibatkan pelayanan terhadap masyarakat desa kurang berjalan dengan baik dan tidak efisien dalam hal waktu. Tidak hanya itu, masyarakat yang ingin melakukan pengajuan surat harus membawa berkas-berkas berupa (*hard file*). Jika penyimpanan berkas tidak terkelola dengan baik dapat mengakibatkan rusak dan hilangnya berkas-berkas tersebut. Layanan publik pada desa meliputi beberapa aspek salah satunya adalah pelayanan surat yang dilakukan aparatur Desa Plawikan untuk warga desa, yaitu sebagai berikut [1]: Surat keterangan belum menikah, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar ijin hiburan, surat kelahiran, surat kematian, surat ahli waris, surat permohonan kartu keluarga (KK), surat kuasa, dan surat keterangan domisili.

Desa Plawikan ialah salah satu Desa di Kecamatan Jogonalan, Kabupaten Klaten yang terdiri dari 12 RW, 31 RT, dengan 3 Kepala Dusun. Desa Plawikan memiliki hasil Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) desa salah satu hasil Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) desa yang menjadi ikonik Desa Plawikan adalah stik sukun, stik sukun sangat diminati oleh berbagai kalangan namun, pemasaran stik sukun kurang optimal. Terdapat beberapa pabrik stik sukun pada Desa Plawikan tetapi hanya beberapa saja yang bisa memasarkan stik sukun tersebut secara mandiri contohnya "Stik Sukun Azzam" pendiri pabrik stik sukun Azzam dapat mempromosikan hasil Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) secara mandiri alhasil penjualan dapat meningkat setiap bulannya bahkan stik sukun Azzam sudah mengirim hasil produknya hingga ke manca negara. Hal tersebut membuat produksi stik sukun di sekitarnya yang belum bisa mempromosikan hasil produknya dengan mandiri menjadi tergerus sehingga penjualan stik sukun disekitarnya semakin menurun setiap bulannya terlebih pada saat pandemi *Covid-19* terjadi. Dengan hasil produksi desa tersebut menjadi ciri khas tersendiri untuk kemajuan Desa Plawikan dalam sektor Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) serta meningkatkan

perekonomian masyarakat sekitar, maka dari itu aparat Desa Plawikan diharapkan bisa memberi bantuan kepada masyarakat agar dapat mempublikasikan hasil produksi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM). *Website* yang akan dikembangkan tidak hanya dapat mempermudah proses pembuatan surat secara *online* namun, *website* tersebut dapat menjadi sarana masyarakat dalam mempublikasi hasil produksi desa. Harapannya, setelah hasil produksi desa telah terpublikasi hasil penjualan dapat mencapai target yang ditetapkan oleh masyarakat desa.

Untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat melalui kemudahan pengaksesan informasi dan pelayanan surat maka dibutuhkan perancangan sistem informasi pelayanan publik di Desa Plawikan. Sistem informasi berbasis *website* sebagai media pengembangan desa akan membantu warga dalam mendapatkan informasi secara mudah. Aparatur desa juga mudah dalam memberi informasi penting, melakukan pembuatan surat secara *online*, dan mempublikasikan hasil produk desa. Proses pelayanan ini menggunakan sistem perancangan dan teknologi informasi berbasis *website* yang menggunakan metode *Agile Software Development*.

*Agile software Development* ialah metode peningkatan perangkat lunak yang dapat menyesuaikan perkembangan terhadap perubahan dalam bentuk apapun [3], maka metode ini dapat diaplikasikan pada penelitian ini karena fleksibel terhadap pengembangan sistem informasi di era digital. Metode *agile* sendiri mempunyai beberapa model salah satunya adalah *Extreme Programming*, tujuan penulis menggunakan metode tersebut yaitu agar software yang dihasilkan mempunyai kualitas yang baik. *Extreme Programming* merupakan metode pengembangan perangkat lunak yang fleksibel dan tanggap apabila terjadi perubahan [4]. Menurut penjabaran Ahmad Fatoni dan Dhany Dwi (2016), menjelaskan mengenai nilai dasar metode *Extreme Programming* meliputi: *Communication, Courage, Simplicity, Feedback, Quality Work* [5].

## 1.2 Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem layanan publik berbasis *website* di Desa Plawikan.
2. Menerapkan metode *Extreme Programming* untuk merancang dan mengembangkan sistem layanan publik desa berbasis *website*.
3. Fitur dalam *website* tersebut adalah fitur pelayanan surat *online*, fitur publikasi hasil produksi desa dan fitur berita desa.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengimplementasikan metode *Agile* khususnya *Extreme Programming* dalam membangun sistem informasi layanan publik desa berbasis *website* untuk membantu kantor desa melakukan pelayanan publik secara *online*?
2. Bagaimana melakukan pengujian terhadap hasil pengembangan sistem informasi pelayanan publik desa menggunakan *Black Box* dan metode *System Usability Scale (SUS)*?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian bertujuan sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem informasi pelayanan publik Desa Plawikan berbasis *website* menggunakan metode *Extreme Programming*.
2. Menghasilkan sistem informasi pelayanan publik Desa Plawikan yang sudah di uji coba pengguna menggunakan metode *Black Box* dan *System Usability Testing (SUS)*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah masyarakat Desa Plawikan dalam melakukan pembuata surat secara *online*.
2. Mempermudah masyarakat Desa Plawikan dalam mempublikasikan hasil produksi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
3. Meningkatkan kinerja aparatur desa guna mempermudah penyampaian informasi, publikasian hasil produk desa, dan mempermudah pelayanan pembuatan surat.