

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya berdampak pada layanan publik, tetapi juga menciptakan *trend global* dalam industri 4.0 [1]. Perkembangan *digitalisasi* di pemerintahan masih dalam tahap awal pelaksanaan yang sesuai dengan rencana pelaksanaan yang diatur oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [2]. Seiring dengan perkembangan tersebut, pemerintah Indonesia terus berupaya untuk menghadirkan layanan publik yang mudah diakses dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan yang diperlukan. Salah satu bentuk layanan publik tersebut adalah pelayanan masyarakat di Kantor Desa Onje. Kantor Desa merupakan lembaga pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan masyarakat di tingkat terkecil [3]. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 menyatakan bahwa Pemerintahan Desa merupakan tindakan penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengelola dan menjalankan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan adat istiadat dan asal-usul setempat yang diakui dan dihormati di dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia [4].

Salah satu bentuk layanan yang dibutuhkan warga desa adalah layanan surat menyurat. Kebutuhan layanan surat menyurat semakin meningkat seiring dengan jumlah masyarakat dan kepentingannya. Peningkatan kebutuhan layanan data membutuhkan standar kualitas serta kecepatan yang tinggi mendorong kebutuhan akan strategi memenuhi kebutuhan *broadband* nasional. Sejak tahun 2014, penyedia layanan telekomunikasi terus memperluas jangkauan layanan 4G *LTE* agar dapat diakses di seluruh wilayah Indonesia. Wilayah yang terjangkau sinyal 4G terus bertambah, dan pada *kuartal 3* tahun 2019, layanan 4G sudah dapat diakses di 70.670 desa/kelurahan di Indonesia, sementara 12.548 desa/kelurahan lainnya masih belum terlayani [1]. Desa Onje merupakan desa yang mendapatkan akses layanan 4G dengan 3 jenis layanan penyedia (XL, Indosat, dan Telkomsel).

Penelitian ini direncanakan dan diterapkan di Desa Onje yang berada di Kecamatan Mrebet, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah sebagai objek penelitian. Berdasarkan *website* resmi Desa Onje memiliki jumlah penduduk 5.525 pada tahun 2023, dengan karakteristik penduduk pria 2.782, wanita 2.743 [5]. Pertumbuhan penduduk di Desa Onje semakin meningkat, dengan demikian dibutuhkan layanan pemerintah untuk mengelola pelayanan masyarakat dengan cepat dan efisien.

Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dalam mengelola dan menjalankan kepentingan masyarakat di Desa Onje berada di Kantor Desa Onje. Pelayanan masyarakat di Desa Onje menggunakan sistem yang terkomputerisasi dalam bentuk *website* Sistem Informasi Desa (SID) serta dicatat dalam buku. Salah satu layanan di Kantor Desa Onje adalah layanan surat permohonan kepentingan pembuatan KTP, KK, Surat Tanah dan lain-lain. Kantor Desa Onje dalam pelayanan masyarakat pembuatan surat permohonan terdapat kendala yang terjadi di masyarakat dalam proses pembuatannya. Masyarakat di Desa Onje seringkali menghadapi kendala saat membuat pengajuan surat permohonan, kurangnya informasi dokumen persyaratan mengenai jenis-jenis layanan surat permohonan yang dapat dibuat di Kantor Desa Onje juga menjadi faktor yang menyebabkan kesulitan dalam membuat surat permohonan. Hal ini menyebabkan persyaratan yang dibutuhkan tidak terpenuhi ketika akan membuat sebuah surat permohonan, sehingga masyarakat harus pulang ke rumah untuk melengkapi dokumen persyaratan, setelah itu kembali lagi ke Kantor Desa Onje untuk melanjutkan pengajuan surat permohonan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada tanggal 3 juli 2023 menunjukkan bahwa proses administrasi layanan persuratan di Desa Onje menjadi tidak efektif bagi masyarakat dalam proses pengajuan pembuatan jenis surat permohonannya, karena harus melengkapi dokumen persyaratan. Kendala utama yang dihadapi dalam mengurus pembuatan surat permohonan yaitu kurangnya informasi mengenai dokumen persyaratan untuk jenis-jenis layanan surat permohonan yang dapat diajukan di Kantor Desa Onje. Menghadapi kendala tersebut, dibutuhkannya sistem menggunakan teknologi digital agar sistem

persuratan menjadi lebih efektif dan efisien [1]. Sistem informasi pelayanan pengajuan surat permohonan berbasis *website* memberikan kenyamanan dalam mengakses informasi dari berbagai lokasi melalui aplikasi *browser* dengan dukungan koneksi internet dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pengajuan surat permohonan oleh masyarakat di Desa Onje [6].

Kondisi eksisting masyarakat di Desa Onje telah memanfaatkan akses jaringan internet 4G yang tersedia. Infrastruktur teknologi ini dapat memudahkan masyarakat mendapatkan informasi pelayanan masyarakat yang dibutuhkan melalui koneksi internet menggunakan aplikasi *browser*. Pengembangan sistem informasi persuratan berbasis *website* menggunakan metode *Extreme Programming (XP)*. Pemilihan metode ini didasarkan pada kemampuannya dalam menghasilkan produk berkualitas dengan cepat dan efektif, serta mampu menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pengguna [7].

Pada penelitian ini membahas penerapan metode *Extreme Programming (XP)* saat proses perancangan sistem pelayanan masyarakat di Desa Onje berbasis *web*. Penelitian ini menerapkan metode *Extreme Programming* yang termasuk salah satu dari metode pengembangan *Agile* [8]. Saat pengembangan proses rekayasa perangkat lunak, metode ini menggunakan pendekatan berorientasi objek. Metode *Extreme Programming* memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan metode pengembangan lain, seperti metode *Waterfall*, metode *Prototype*, dan metode *Rapid Application Development (RAD)*. Metode *Extreme Programming* menekankan kolaborasi yang erat antara tim pengembang dan pelanggan, sementara metode *Waterfall* memiliki hubungan yang lebih formal dan terbatas antara pengembang dan pelanggan. Metode *Extreme Programming* memiliki siklus pengembangan yang singkat dan berulang, memungkinkan perubahan dan penyesuaian yang lebih cepat dibandingkan dengan metode *Waterfall* yang membutuhkan perencanaan yang matang sejak awal [9][10].

Metode *Extreme Programming (XP)* mengutamakan pada pengujian berkelanjutan untuk menjamin kualitas perangkat lunak, sedangkan pada metode *Prototype*, dan metode *Rapid Application Development (RAD)* tidak memberikan

penekanan yang sama terhadap aspek pengujian [8]. Dalam praktik pengembangan metode *Extreme Programming* yang bersifat adaptif dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pengguna, berbeda dengan metode *Prototype*, dan metode *Rapid Application Development (RAD)* yang berfokus pada tahap perencanaan dan pengujian. Dengan menerapkan metode *Extreme Programming (XP)* dapat membantu meningkatkan fleksibilitas, kualitas, dan kepuasan pengguna dalam pengembangan *website* sistem informasi pelayanan persuratan masyarakat di Desa Onje [10]. Penelitian harapannya dapat memudahkan petugas pelayanan di Kantor Desa Onje dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi persyaratan pembuatan surat permohonan, serta dapat memudahkan dalam pengajuan pembuatan surat permohonan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas menghasilkan Rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Masyarakat di Desa Onje memiliki kendala dalam proses pengajuan surat permohonan. Kurangnya informasi dokumen persyaratan mengenai jenis-jenis layanan surat permohonan yang dapat dibuat di Kantor Desa Onje.
2. Merancang dan membangun *website* pelayanan yang sesuai kebutuhan pelayanan yang ada di Desa Onje menerapkan Metode *Extreme Programming (XP)*.

1.3. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas menghasilkan beberapa pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimana merancang dan membangun *website* persuratan di Desa Onje untuk memperoleh informasi terkait pelayanan dan persyaratan dokumen untuk pengajuan pembuatan surat permohonan kepentingan pembuatan KTP, KK, Surat Tanah dan lain-lain.
2. Bagaimana cara menerapkan Metode *Extreme Programming (XP)* dalam proses perancangan dan membangun *website* pelayanan persuratan yang sesuai kebutuhan pelayanan ada di Desa Onje.

1.4. Batasan masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dengan tujuan penelitian, serta memudahkan dalam mengumpulkan dan pengolahan data, maka ruang lingkup penelitian dibatasi dan diasumsikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas layanan persuratan, tidak membahas layanan yang lain (penerima Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), dan lain - lain).
2. Luaran penelitian ini berupa website pelayanan persuratan dan sistem informasi persyaratan, yang dapat diakses oleh masyarakat di Desa Onje .
3. Website ini dapat diakses dengan baik pada komputer dan smartphone (*Responsive*) melalui koneksi internet yang stabil.
4. Penelitian ini merancang dan membangun website sistem informasi pelayanan pengajuan surat permohonan pembuatan KTP, KK, Surat Tanah dan lain-lain sebagai informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan surat permohonan.
5. Website ini ditujukan untuk petugas di Kantor Desa Onje sebagai admin dan masyarakat di Desa Onje sebagai user rentang umur 17 sampai 45 tahun.
6. Hasil penelitian ini *website* sistem pelayanan informasi yang nantinya akan dilakukan survei responden dan observasi pada pengguna *website* sistem informasi pelayanan masyarakat di Kantor Desa Onje.

1.5. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah dapat diketahui tujuan penelitian ini yaitu:

1. Membuat *website* sistem informasi pelayanan persuratan masyarakat di Desa Onje menggunakan Metode *Extreme Programming (XP)*.
2. Mengetahui hasil analisis pengujian perhitungan dalam pembuatan sistem informasi pelayanan persuratan masyarakat di Desa Onje.

1.6. Manfaat

Berdasarkan penelitian hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat diantaranya:

1. Bagi Peneliti, dapat membuat sebuah website sistem informasi pelayanan persuratan masyarakat di Desa Onje menggunakan Metode *Extreme Programming (XP)*.
2. Bagi Masyarakat Desa Onje, harapannya dapat memudahkan mendapatkan informasi persyaratan proses pengajuan surat permohonan dan kemudahan dalam pengajuan surat permohonan di Desa Onje. Selain itu harapannya dapat memudahkan petugas pendataan dan memudahkan saat melayani masyarakat di Desa Onje.