

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era revolusi 4.0 teknologi digital semakin berkembang, contohnya pada sistem informasi. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia berkembangnya sistem informasi dapat memberikan banyak keuntungan dalam berbagai bidang. Salah satunya pada bidang pelayanan publik [1] yang sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 [2], bahwa suatu tindakan yang dibutuhkan masyarakat dalam segala administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu jenis pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi [3]. Administrasi sendiri merupakan suatu rangkaian pencatatan sebuah informasi berupa keterangan yang berguna dalam sebuah tindakan dan memudahkan dalam sebuah relasi [4]. Bentuk dari penerapan pelayanan administrasi salah satunya yaitu pelayanan sistem terpadu di desa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa [5], menyatakan bahwa pemerintah desa memiliki kewajiban dalam melaksanakan tugasnya dengan baik untuk melayani segala kebutuhan administrasi masyarakat desa.

Desa Rejosari terletak di Kecamatan Bojong, Kabupaten Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah, berdasarkan Badan Pusat Statistik Kabupaten Pekalongan desa tersebut memiliki jumlah penduduk sekitar 1,972 jiwa. Di balai desa tersebut pelayanan administrasi surat permohonan masih manual yang harus datang ke kantor balai desa dengan petugas yang bertanggung jawab hanya satu orang. Oleh karena itu terkadang penduduk mengalami kendala, diantaranya pada saat penduduk masih di luar kota dan sementara sangat membutuhkan surat permohonan dalam waktu mendesak sehingga tidak dapat datang langsung ke kantor balai desa. Selain itu tidak adanya media informasi yang diberikan akibatnya ketika penduduk akan mengajukan surat permohonan, persyaratan yang dibutuhkan belum sesuai, maka penduduk harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Hal tersebut kurang efektif. Kemudian untuk

proses pendataan surat permohonan masih dalam bentuk pembukuan yang harus dihitung terlebih dahulu jika akan melaporkan total keseluruhannya dalam satu tahun. Dengan demikian dibutuhkan sebuah sistem pelayanan pengajuan surat permohonan. Sistem pelayanan pengajuan surat permohonan tersebut akan dirancang dalam bentuk *website* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Penggunaan teknologi yang dapat diakses dalam bentuk *website* pada *browser* melalui koneksi internet sehingga dapat memperoleh segala informasi yang ada [6]. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Julisatya dkk [6] mengenai pengembangan sistem layanan publik dengan hasil pengujiannya 88% dan Noer Azni Septiani dkk [7] mengenai pembuatan sistem informasi desa menggunakan metode *extreme programming* (XP).

Dalam penelitian ini juga menerapkan Metode *Extreme Programming* (XP) [8] yang merupakan salah satu dari metode pengembangan *Agile* [9]. Pada saat proses rekayasa perangkat lunaknya Metode ini mengacu pada pendekatan berorientasi objek. Selain itu metode ini lebih efisien dibandingkan dengan Metode *Rapid Application Development* (RAD), lebih adaptif dibandingkan dengan Metode *Dynamic Systems Development* (DMSD) yang bergantung dengan *prototype* sebelumnya, kemudian metode ini jauh lebih fleksibel pada proses pengembangan sistemnya dibandingkan dengan Metode *Waterfall* yang bersifat kaku sehingga interaksi dengan pelanggan terbatas [10]. Dengan begitu dalam pembuatan sistem ini menerapkan Metode *Extreme Programming* (XP) sehingga dapat melibatkan dari pihak desa sebagai admin dan penduduk sebagai *user* yang menjadikan sistem ini lebih adaptif dalam segala perubahan yang ada. Dengan demikian diharapkan adanya penelitian ini dapat mempermudah petugas Balai Desa Rejosari dan penduduk Desa Rejosari dalam melakukan proses pelayanan maupun pengajuan administrasi berupa surat permohonan dengan mendapatkan hasil pengujian dari perhitungan yang lebih besar dari pada penelitian sebelumnya.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Proses pengajuan permohonan dan pendataan surat di Balai Desa Rejosari masih manual. Selain itu tidak adanya sistem informasi mengenai jenis persyaratan yang harus dipenuhi.
2. Proses penerapan sistem pelayanan terpadu perlu melakukan tahap pengujian untuk menentukan hasil analisis perhitungannya.

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas menghasilkan beberapa pertanyaan penelitian diantaranya:

1. Bagaimana membangun suatu sistem informasi mengenai persyaratan pengajuan surat yang dapat mengajukan surat dan pendataan permohonan dengan menerapkan Metode *Extreme Programming* (XP) yang dapat diketahui oleh penduduk Desa Rejosari?
2. Bagaimana mengetahui hasil pengujian *blackbox testing* berdasarkan dari analisis perhitungan deskriptif dalam sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari?.

## 1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini berdasarkan permasalahan yang ada yaitu, sebagai berikut:

1. Pembuatan *website* sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari yang dapat melakukan pengajuan surat dan pendataan surat secara otomatis.
2. Pembuatan *website* sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari yang dapat memberikan informasi mengenai persyaratan pengajuan surat permohonan.
3. Pembuatan *website* sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari untuk menu admin dapat responsif dengan *desktop*. Sedangkan untuk menu *user* dapat responsif dengan *desktop* dan *mobile*.

4. Pembuatan *website* sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari dipergunakan khusus penduduk Desa Rejosari dan petugas Balai Desa Rejosari dengan rentang usia 17 hingga 60 tahun.
5. Pembuatan *website* sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari menggunakan *framework* jenis *bootstrap*.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Bersumber pada rumusan permasalahan yang ada hingga dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Membangun *website* sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari dengan menerapkan Metode *Extreme Programming* (XP).
2. Mengetahui hasil analisis pengujian berdasarkan perhitungannya dalam pembuatan sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang peneliti ambil yaitu membuat sistem pelayanan terpadu Balai Desa Rejosari berbasis web yang diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya:

1. Bagi Peneliti, dapat membuat *website* sistem pelayanan terpadu dengan menerapkan metode pengumpulan data dan metode *Extreme Programming* (XP) yang telah dipelajari selama belajar di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, kemudian diimplementasikan pada studi kasus yang ada di Balai Desa Rejosari.
2. Bagi Penduduk Desa, diharapkan dapat mempermudah proses pengajuan surat permohonan beserta informasi persyaratannya di tingkat desa yang lebih efektif dan efisien. Selain itu sistem ini diharapkan dapat mempermudah petugas desa dalam proses pendataan ataupun pengarsipan surat selama satu tahun dan mempermudah melayani penduduk pada proses pengajuan surat.