

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara layanan untuk kepentingan publik sektor yang tidak luput dari kritikan masyarakat. Salah satu perwujudan dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah terjadinya suatu hubungan kerjasama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. Karena hal itu, pemerintah mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kualitas layanan yang baik. Menurut jurnal yang dimuat dalam judul Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik, sikap skeptis masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan diakibatkan oleh rendahnya respon dari penyelenggara pelayanan terhadap aduan masyarakat [1]

Perkembangan teknologi telah membuat kebiasaan manusia yang awalnya dilakukan secara konvensional atau secara langsung sudah tergantikan dengan kemudahan akses internet [2]. Contoh dari yang terkena dampak dari perubahan itu ialah kinerja dalam menyelesaikan masalah yang ada pada instansi pemerintahan maupun dari masyarakat.



Gambar 1.1 Wawancara KAUR Perancangan Desa Karangintung

Menurut wawancara yang dapat dilihat pada lampiran 1, bersama Bapak Hilmy Febrian Nugraha selaku KAUR Perencanaan Desa

Karanggintung yang dapat dilihat pada Gambar 1.1, terkait pencarian informasi tentang kebiasaan pengaduan masyarakat dan jenis aduan yang biasa diadukan, desa ini merupakan salah satu contoh desa yang masih memanfaatkan cara konvensional dalam pelayanan masyarakat. Desa ini belum memiliki sistem *website* atau aplikasi layanan aduan masyarakat dan masih menggunakan sistem dimana masyarakat harus datang ke kantor balai desa untuk membuat aduan. Hal ini tentu dapat merepotkan khususnya bagi masyarakat yang mempunyai akses jalan yang jauh serta bagi masyarakat yang tidak sempat meluangkan waktunya untuk membuat aduan di kantor balai desa.

Salah satu solusi untuk membantu meningkatkan layanan pemerintah Desa Karanggintung adalah dengan membuat sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis web yang dapat diakses dengan internet oleh masyarakat. Untuk membuat sistem tersebut, maka diperlukan sebuah metode yang tepat untuk membuatnya. Contoh diantara metode tersebut diantaranya adalah metode *waterfall*, metode RAD dan Metode *Extreme Programming*.

Model *waterfall* adalah salah satu model pengembangan perangkat lunak yang paling umum digunakan. Model pengembangan ini bersifat linear, dimulai dari tahap perencanaan hingga tahap pemeliharaan pada akhir pengembangan sistem. Kelebihan dari metode ini adalah Proses pengembangan memiliki tahapan yang pasti, mudah untuk diimplementasikan, dan dijalankan secara terstruktur, kemudian dalam pengembangan sistem, setiap fase harus diselesaikan dengan lengkap sebelum melanjutkan ke fase berikutnya. Oleh karena itu, dokumen pengembangan sistem harus diatur secara teratur dan terstruktur. Selain kelebihan yang ditawarkan, metode *waterfall* juga memiliki kelemahan yaitu sulit untuk mengidentifikasi perubahan kebutuhan yang diinginkan oleh *client*, kemudian perubahan yang dilakukan di tengah-tengah proses pengembangan produk dapat menimbulkan kebingungan pada tim pengembang yang sedang mengerjakan produk [3].

Rapid Application Development (RAD) adalah sebuah model proses pengembangan perangkat lunak sekuensial linear yang menekankan siklus pengembangan yang sangat singkat, biasanya antara 60 hingga 90 hari. Model RAD merupakan adaptasi dari model sekuensial linear yang dijalankan dengan kecepatan tinggi, di mana pengembangan yang cepat dicapai dengan menggunakan pendekatan konstruksi berbasis komponen. Kelebihan dari metode ini diantaranya adalah lebih mudah untuk mewujudkan penentuan kebutuhan, dan dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengembangkan sistem. Serta memiliki kekurangan yaitu umumnya tidak terlalu adaptif terhadap perubahan dan pengerjaan pembuatan terlalu singkat [3].

Salah satu jurnal yang menerapkan salah satu metode diatas adalah jurnal dengan judul Perancangan Perancangan sistem informasi pelayanan penduduk berbasis *website* di rw 010 Kelurahan Keagungan Kecamatan Tamansari-Jakarta Barat. Dimana pada jurnal ini membahas sebuah proses pengembangan *website* pelayanan penduduk dengan menggunakan metode *waterfall*. Salah satu dari permasalahan yang disampaikan pada pada jurnal ini adalah pendataan penduduk oleh pengurus RT di RW 10 Kelurahan Keagungan yang masih dilakukan secara manual pada buku kependudukan. Serta proses pengajuan surat menyurat harus perlu datang ke pihak pengurus. Berdasarkan permasalahan itu, maka dibuat sebuah *website* pelayanan penduduk yang dimana hasilnya adalah proses pelayanan antara penduduk dan pengurus dapat berjalan dengan akurat, efektif dan efisien.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam pengembangan *website* ini adalah *Extreme Programming*. *Extreme Programming* adalah salah satu metode *Agile* yang digunakan untuk proses *development* sebuah aplikasi yang memiliki tujuan meningkatkan kualitas dari suatu perangkat lunak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada metode ini, terhadap beberapa tahapan yang musti dilakukan yaitu, *Planning*, *Design*, *Coding*, lalu *Testing* [4].

Pada metode ini memiliki kelebihan menggunakan pendekatan berorientasi objek yang cocok digunakan untuk tim berskala kecil sampai dengan menengah. Metode ini juga dapat dihadapkan dalam *requirement* yang tidak jelas maupun terjadinya perubahan *requirement* yang sangat cepat [5] sehingga dapat menyesuaikan kebutuhan dari Desa Karanggintung apabila ingin menambahkan fitur baru atau halaman baru.

1.2. Rumusan Masalah

Selaras dengan permasalahan yang sudah dipaparkan, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam studi kasus ini adalah:

- 1.2.1. Membuat sistem layanan aduan masyarakat yang mudah digunakan.
- 1.2.2. Merancang sistem pelayanan pengaduan masyarakat.
- 1.2.3. Menguji sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang dibuat menggunakan metode *Extreme Programming*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana hasil dari perancangan sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang dibuat dengan metode *Extreme Programming*?

1.4. Batasan Masalah

Penelitian memiliki batasan masalah sebagai berikut:

- 1.4.1. Merancang sistem pelayanan masyarakat berbasis web yang akan dibuat untuk dapat diakses oleh warga Desa Karanggintung, Kecamatan Sumbang, Kabupaten Banyumas.
- 1.4.2. Aduan dapat masuk ke halaman *admin* untuk bisa ditinjau.
- 1.4.3. Aduan dapat diteruskan ke *Super admin* agar mendapat keputusan akhir apakah aduan layak ditindak lanjuti atau tidak.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk perancangan sistem pelayanan masyarakat menggunakan metode *Extreme Programming* yang dapat diakses dan dioperasikan dengan mudah serta dapat berfungsi sesuai dengan fungsionalitas dan *usability*.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari perancangan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah setempat, peneliti, serta *developer* agar dapat membuat *platform* khusus terhadap pengaduan masyarakat.