

ABSTRAK

APLIKASI E-SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT PETANI (STUDY KASUS : BALAI PELATIHAN PERTANIAN LAMPUNG)

*E-Service Applications in Improving Services to Farming Communities
(Case Study of Balai Pelatihan Pertanian Lampung)*

**OLEH :
JIKO KUSWANTO
17311203**

Balai Pelatihan Pertanian (BPP) Lampung merupakan salah satu unit pelaksana teknis UPT Pusat di bidang pelatihan pertanian, pada Balai Pelatihan Pertanian (BPP) Lampung proses pelayanan kepada masyarakat petani yang ingin melakukan pelayanan konsultasi dan pengaduan masih menggunakan via telephone, whatsapp atau petani harus datang langsung untuk konsultasi atau melakukan pengaduan, dimana untuk menjawab pengaduan masyarakat petani pihak customer service BPP nantinya akan mencari data widyaiswara yang kompetensinya sesuai dengan permasalahan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat petani, terkadang pihak widyaiswara atau narasumber BPP lama dalam memberikan balasan jika pekerjaannya sedang padat. Metode pengembangan sistem menggunakan metode extreme programming dan perancangan sistem menggunakan UML. Implementasi sistem ini menggunakan Sublime Text dan MySQL sebagai database, serta pengujian sistem menggunakan ISO 25010 Hasil yang dicapai yaitu aplikasi e-service pelayanan secara online untuk mempermudah masyarakat petani dalam melakukan pengaduan atau konsultasi melalui forum yang telah tersedia sesuai dengan permasalahan dengan pemberian solusi yang terjadwal dari widyaiswara, Serta dapat mendaftar untuk mengikuti pelatihan yang diadakan pihak BPP sebagai tindak lanjut dari permasalahan. hasil pengujian ISO 25010 yang telah dilakukan dengan melibatkan 5 Responden bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak yang dihasilkan memiliki persentase keberhasilan dengan total rata-rata 90.1%.

Kata Kunci : Aplikasi, E-Service, Extreme Programming, ISO 25010