

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk menunjang kinerja sebuah organisasi. Untuk saat ini tanpa dukungan teknologi informasi perusahaan, organisasi, maupun unit pelaksana tidak mungkin untuk berkembang. Dalam konteks ini, informasi dapat dikatakan sebagai kunci untuk mendukung dan memperbaiki manajemen perusahaan agar bisa memenangkan persaingan semakin lama semakin lama meningkat. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk berimprovisasi dan meningkatkan pelayanan atau sering disebut dengan *e-service* (Hidayat & Listianingsih, 2019).

E-Service merupakan suatu aplikasi ter- kemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Meskipun peneliti memiliki pengertian yang berbeda, namun mereka setuju bahwa teknologi memiliki peranan dalam memfasilitasi pengiriman suatu service (Buchari, 2016). Dengan mengikuti perkembangan zaman, suatu perusahaan atau badan pemerintahan diwajibkan menyediakan pelayanan tidak hanya menggunakan sistem konvensional, melainkan pelayanan elektronik salah satunya penerapan aplikasi *e-service* yang dapat diimplementasikan pada Balai Pelatihan Pertanian BPP (Lampung).

Balai Pelatihan Pertanian (BPP) Lampung merupakan salah satu unit pelaksana teknis UPT Pusat di bidang pelatihan pertanian, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan

Sumberdaya Manusia Pertanian yang secara teknis di bawah Pusat Pelatihan Pertanian, Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian. BPP Lampung memiliki tugas sesuai Peraturan Menteri Pertanian (Permentan) nomor. 109/Permentan/OT.140/10/2013 tanggal 09 oktober 2013 tentang organisasi dan tata kerja Balai Pelatihan Pertanian (BPP) Lampung adalah “Melaksanakan Pelatihan Fungsional bagi Aparatur, Pelatihan Teknis dan Profesi dibidang Pertanian Bagi Aparatur dan Non Aparatur Pertanian dituntut untuk menjadi lembaga Diklat yang terpercaya dalam menyelenggarakan dan mengembangkan pelatihan pertanian guna meningkatkan kualitas SDM pertanian secara profesional. Peningkatan kualitas SDM pertanian difokuskan pada peningkatan kompetensi, kreatifitas, inovasi dan kredibilitas agar pelaku utama dan pelaku usaha pertanian mampu bersaing, baik di pasar regional maupun di pasar global.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan 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, sehingga menghambat informasi yang dibutuhkan masyarakat petani, dan masyarakat harus membuang waktu dan biaya jika langsung datang untuk konsultasi

secara langsung, serta adanya konsultasi yang serupa mengenai permasalahan yang di tanyakan petani.

Aplikasi e-service sebelumnya telah diteliti oleh penelitian Pratiwi et al (2020), meneliti tentang Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan. Hasil penelitian yang dilakukan, dihasilkan suatu sistem E-Service Berbasis Real Time Online, di mana tujuan dari program tersebut sudah tercapai dan memberikan manfaat bagi masyarakat, Dinas Pendidikan dan Sekolah. Selanjutnya penelitian Maryam (2018) meneliti tentang Sistem Informasi Managemen Complain Service Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Customer Berbasis Crm Di Gallery Smartfren Kuningan, hasil penelitian yaitu sistem informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Customer Pihak management perusahaan dapat melakukan proses pelayanan terhadap konsumen secara lebih sistematis dan efisien. Dan penelitian Buchari (2016), meneliti tentang Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program e-Service melalui e-Kelurahan belum berhasil. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yang menghambat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan program e-Kelurahan.

Penyelesaian dari masalah diatas, maka dapat diatasi dengan membuat aplikasi *e-service* pelayanan secara *onlie* untuk mempermudah maasyarakat 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. Berdasarkan pemaparan diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Aplikasi E-Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Masyarakat Petani (Study Kasus: Balai Pelatihan Pertanian (BPP) Lampung)”**. Sistem yang dibangun dapat mempermudah masyarakat petani untuk mendapatkan informasi dan pelayanan pengaduan dan konsultasi pada Balai Pelatihan Pertanian (BPP) Lampung tanpa harus menelphone atau datang langsung untuk melakukan pengaduan dan konsultasi, Serta sistem yang dibangun akan menampilkan informasi kegiatan dan jadwal pelatihan ataupun penyuluhan yang akan dilakukan oleh Balai Pelatihan Pertanian (BPP) Lampung secara rinci dan terupdate, sehingga masyarakat petani yang mengalami permasalahan di sektor pertanian dan telah berkonsultasi, namun masih merasa kurang jelas atas pemberian solusi dari permasalahannya dapat diarahkan untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan permasalahannya yang akan dilakukan oleh pihak Balai Pelatihan Pertanian (BPP) Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah :

1. Bagaimana mengimplementasikan E-Service dalam mempermudah (BPP) Lampung dalam melakukan pelayanan pengaduan dan konsultasi terhadap masyarakat petani secara cepat ?
2. Bagaimana memberikan informasi mengenai jadwal kegiatan penyuluhan dan pelatihan BPP yang sesuai dengan permasalahan masyarakat petani ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Mengelola data informasi seputar hasil kegiatan dan jadwal kegiatan pengaduan dan konsultasi masyarakat petani.
2. Mengelola data pelayanan masyarakat seperti menyediakan forum pengaduan dan konsultasi menggunakan menu *chatting* yang terotomatis ke WA
3. Menggunakan metode pengembangan sistem *Extreme Programming*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan aplikasi e-service khusus pelayanan konsultasi dan pengaduan.
2. Mempermudah masyarakat petani dalam melakukan pelayanan pengaduan dan konsultasi kepada BPP secara cepat dan tepat.
3. Memberikan informasi mengenai jadwal kegiatan dan informasi kegiatan BPP yang berkaitan dengan pengaduan dan konsultasi secara lengkap dan terupdate.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Dapat mempermudah Balai Pelatihan Pertanian Lampung dalam meningkatkan pelayanan masyarakat petani.

2. Masyarakat petani mendapatkan pelayanan pengaduan dan konsultasi tanpa harus menunggu lama ataupun datang langsung ke Balai Pelatihan Pertanian Lampung untuk informasi mengenai permasalahannya di sektor pertanian.
3. Dapat menyelesaikan permasalahan masyarakat petani dengan cepat dan tepat.
4. Masyarakat petani mendapatkan informasi kegiatan pelatihan yang akan diadakan oleh Balai Pelatihan Pertanian Lampung yang sesuai dengan permasalahan masyarakat petani.