

LAPORAN RISET PENGGUNA – APLIKASI LAPORINAJA

1. Metodologi Riset

Riset ini bertujuan untuk menggali bagaimana warga mengalami, menyikapi, dan menyampaikan laporan yang terjadi pada lingkungan daerah sekitar tempat tinggal mereka. Selain itu, Riset ini juga ingin mengetahui sejauh mana warga siap dan tertarik menggunakan aplikasi pelaporan digital seperti LaporinAja.

Untuk metode yang digunakan dalam riset ini adalah penyebaran kuisioner secara daring google form (online) melalui media sosial dan grup pesan (WA/Telegram). Kuisioner yang dirancang meliputi berbagai kombinasi dari beberapa pertanyaan seperti pilihan ganda, skala penilaian dan kolom isian bebas untuk saran dan pendapat. Untuk lebih lengkapnya berikut :

- Jumlah responden sementara: 36 orang
- Waktu pengisian: 28–29 April 2025
- Metode: penyebaran terbuka (siapa saja bisa mengisi)
- Wilayah responden: Jakarta, Bekasi, Depok, Tangerang, dan beberapa kota lain seperti Batam dan Semarang

2. Profil Partisipan

Sebagian dari responden yang mengisi kuisioner berasal dari beragam latar belakang, baik dari usia, jenis kelamin, maupun domisili wilayah. Tetapi mayoritas yang telah mengisi diketahui bahwa mereka tinggal di wilayah DKI Jakarta, Terutama Jakarta Barat, Selatan, dan Timur. Sisanya tersebar di wilayah sekitar seperti Bekasi, Depok, Tangerang, serta beberapa kota lain seperti Batam, Karawang, dan Semarang. Untuk lebih lengkap nya berikut ini rangkuman dari profil partisipannya :

- Usia: Responden berasal dari berbagai kelompok usia, mulai dari remaja (18 tahun) hingga lansia (60+). Sebagian besar berada di rentang usia produktif (20–40 tahun), yang umumnya aktif secara digital dan peduli terhadap lingkungan sekitar.
- Jenis Kelamin: Sebaran relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Beberapa responden perempuan menunjukkan perhatian lebih terhadap kondisi lingkungan dan aktif memberikan saran dalam pelaporan.
- Wilayah Domisili: Domisili terbanyak berada di Jakarta Barat, khususnya Kelurahan Kalideres. Wilayah lain yang cukup banyak diwakili antara lain Jakarta Timur, Jakarta Selatan, dan Bekasi. Ini mencerminkan wilayah padat penduduk dengan potensi permasalahan lingkungan yang tinggi.
- Akses Teknologi:
 - Semua responden memiliki smartphone

- Hampir semua menggunakan smartphone setiap hari
- Mayoritas merasa nyaman atau sangat nyaman menggunakan aplikasi mobile

Data ini menunjukkan bahwa responden cukup representatif sebagai calon pengguna aplikasi LaporinAja. Rentang usia yang luas dan kemampuan digital yang baik menjadi dasar penting dalam merancang aplikasi yang mudah diakses oleh semua kalangan.

3. Temuan Penting

A. Pengalaman Melaporkan Masalah

Mayoritas responden pernah mengalami masalah lingkungan seperti jalan rusak, sampah menumpuk, atau genangan air. Tapi tidak semua melapor. Ada yang tidak tahu caranya, ada juga yang pernah melapor tapi tidak ditanggapi. Umumnya, warga melapor lewat:

- Bertemu langsung dengan pengurus RT/RW
- Grup WhatsApp warga
- Chat pribadi

Sayangnya, cara-cara ini tidak selalu berhasil. Laporan sering kali tidak tercatat atau tidak ada kelanjutannya(diabaikan).

B. Siap Pakai Teknologi :

Semua responden punya smartphone dan terbiasa memakainya. Hampir semua juga merasa cukup nyaman menggunakan aplikasi. Ini artinya, warga sudah siap kalau pelaporan dilakukan lewat aplikasi digital seperti LaporinAja.

C. Fitur yang Dianggap Penting

Dari kuisioner di dapatkan beberapa fitur yang paling banyak dipilih dan dianggap penting oleh warga adalah:

- Status laporan yang jelas dan bisa dilihat perkembangannya
- Bisa melapor pakai lokasi otomatis
- Pilihan untuk tetap anonim saat melapor
- Dapat notifikasi kalau laporan ditanggapi
- Ada komentar dan upvote dari warga lain
- Riwayat laporan pribadi
- Konfirmasi dari pelapor sebelum laporan dianggap selesai
- Timeline laporan publik

4. Masukan dan Harapan Warga

Hasil dari kuisioner menunjukkan bahwa warga tidak hanya menginginkan aplikasi yang fungsional, tetapi juga berharap aplikasi ini benar-benar memperhatikan kenyamanan pengguna. Beberapa dari mereka memberikan masukan yang sangat spesifik dan relevan terhadap desain fitur aplikasi.

Pertama, cukup banyak responden yang menginginkan adanya dukungan media visual yang lebih lengkap. Tidak hanya foto, tetapi juga video dan peta lokasi real-time. Menurut mereka, hal ini penting untuk membantu pengurus wilayah memahami kondisi sebenarnya di lapangan secara cepat dan akurat. Salah satu responden bahkan menyebutkan fitur “live” sebagai bagian dari harapan agar laporan bisa diproses dengan lebih responsif.

Kedua, warga juga menyoroti pentingnya adanya tanggapan atau umpan balik dari pihak RT/RW atau admin wilayah setelah laporan dikirim. Banyak dari mereka menyampaikan bahwa selama ini laporan cenderung hanya diterima tanpa ada balasan atau kejelasan proses. Dengan adanya fitur komentar dari admin atau sistem pemberitahuan status laporan, diharapkan pelapor merasa dihargai dan lebih yakin bahwa laporannya tidak diabaikan.

Ketiga, sebagian responden merasa bahwa laporan seharusnya tidak langsung dinyatakan selesai jika belum ada persetujuan dari pelapor. Mereka menginginkan agar laporan baru bisa dianggap “Selesai” ketika pelapor menyatakan masalah sudah benar-benar teratasi. Hal ini menunjukkan bahwa warga ingin tetap memiliki kendali terhadap laporan yang mereka buat.

Selain itu, responden juga menyebutkan pentingnya fitur riwayat laporan pribadi. Mereka ingin bisa melihat kembali laporan-laporan yang sudah dibuat, baik untuk keperluan pemantauan maupun dokumentasi pribadi. Fitur ini dianggap dapat memperkuat rasa percaya bahwa setiap laporan tercatat dengan baik dan bisa diakses kapan saja.

Secara umum, tanggapan warga terhadap ide aplikasi LaporinAja cukup positif. Banyak dari mereka yang berharap agar aplikasi ini benar-benar dikembangkan dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas. Harapan mereka sederhana: agar masalah lingkungan yang mereka hadapi sehari-hari bisa lebih cepat ditangani, tanpa harus bingung harus lapor ke mana atau melalui siapa.

5. Rekomendasi Untuk Desain Aplikasi

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh selama riset, berikut adalah beberapa rekomendasi desain yang dapat diterapkan dalam pengembangan aplikasi LaporinAja.

Pertama, formulir pelaporan perlu dirancang sesederhana mungkin agar proses pelaporan menjadi cepat dan tidak membingungkan. Informasi yang diminta cukup meliputi kategori masalah, lokasi otomatis, deskripsi singkat, dan bukti pendukung seperti foto atau video. Semakin sedikit langkah yang dibutuhkan, semakin besar kemungkinan warga akan menggunakannya secara rutin.

Kedua, status laporan harus disampaikan secara transparan. Setiap laporan yang dikirim sebaiknya langsung ditandai sebagai “Diterima”, lalu berubah ke “Diproses” atau “Selesai” sesuai perkembangan. Ditambah dengan notifikasi otomatis, warga dapat terus mengetahui apa yang terjadi dengan laporan mereka tanpa harus bertanya langsung ke admin.

Ketiga, fitur anonim harus menjadi opsi standar. Banyak warga enggan melapor karena takut dikenali atau khawatir memicu konflik sosial. Dengan adanya pilihan untuk tetap anonim, pelapor akan merasa lebih aman dan nyaman.

Keempat, fitur komentar dan upvote antarwarga bisa membantu laporan mendapatkan dukungan dari orang lain yang mengalami hal serupa. Ini juga memudahkan admin wilayah dalam memprioritaskan laporan berdasarkan urgensi dan jumlah dukungan yang terlihat di sistem.

Kelima, riwayat laporan pribadi perlu tersedia agar warga bisa memantau kembali laporan-laporan sebelumnya. Selain membantu sebagai arsip pribadi, fitur ini juga menjadi bukti bahwa laporan benar-benar diterima dan diproses.

Terakhir, tampilan panel untuk admin wilayah harus dibuat sesederhana mungkin. Admin sebaiknya bisa langsung melihat daftar laporan masuk, memberi komentar, dan memperbarui status tanpa harus membuka terlalu banyak halaman. Tujuannya agar proses penanganan tidak memakan waktu dan laporan bisa segera ditindaklanjuti.

6. Kesimpulan dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil riset, terlihat bahwa warga memiliki kepedulian yang tinggi terhadap kondisi lingkungan di sekitarnya. Namun, belum tersedia media pelaporan yang efektif dan terstruktur, sehingga banyak laporan yang tidak tersampaikan dengan baik atau tidak ditindaklanjuti secara maksimal.

Melalui aplikasi LaporinAja, diharapkan proses pelaporan menjadi lebih mudah, transparan, dan dapat ditindaklanjuti dengan cepat oleh pihak berwenang. Fitur-fitur seperti pelaporan berbasis lokasi, status laporan yang jelas, pelaporan anonim, hingga konfirmasi penyelesaian oleh pelapor, merupakan bagian penting yang lahir langsung dari kebutuhan warga.

Selanjutnya, hasil riset ini akan menjadi dasar dalam proses pengembangan desain antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk aplikasi LaporinAja. Dengan mempertimbangkan semua temuan dan saran dari pengguna, tahap berikutnya adalah menyusun wireframe, membuat prototipe, dan melakukan uji coba awal agar aplikasi benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat.