

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.

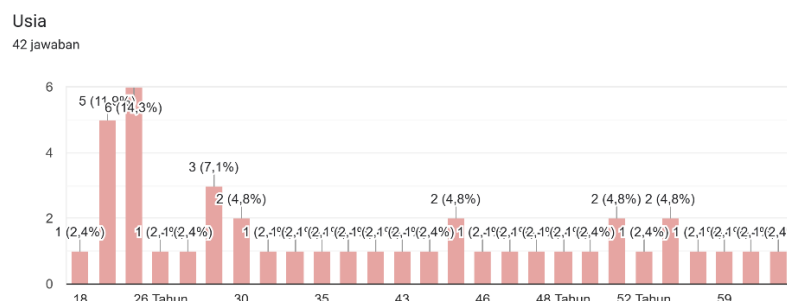
Untuk metode yang digunakan dalam riset ini adalah penyebaran kuisioner secara daring google form (online) melalui media sosial dan grup pesan (WA/Telegram). Kuisioner yang dirancang meliputi berbagai kombinasi dari beberapa pertanyaan seperti pilihan ganda, skala penilaian dan kolom isian bebas untuk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

- Jumlah responden sementara: 42 orang
- Waktu pengisian: 28–29 April 2025
- Metode: kuisioner google form dengan penyebaran terbuka (siapa saja bisa mengisi)
- Wilayah responden: Jakarta, Bekasi, Depok, Tangerang, dan beberapa kota lain seperti Jawa Barat dan Semarang

2. Profil Partisipan

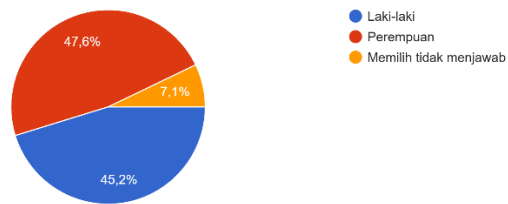
Sebagian dari responden yang mengisi kuisioner berasal dari beragam latar belakang, baik dari usia, jenis kelamin, maupun domisili wilayah. Tetapi mayoritas yang telah mengisi diketahui bahwa mereka tinggal di wilayah DKI Jakarta, Terutama Jakarta Barat, Selatan, dan Timur. Sisanya tersebar di wilayah 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.



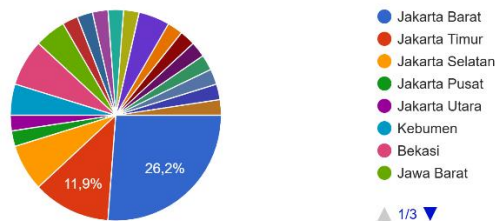
- Jenis Kelamin: Sebaran relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Berikut perbandingannya :

Jenis Kelamin
42 jawaban



- 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.

Kota Administratif / Kabupaten
42 jawaban



- Akses Teknologi:
 - Semua responden memiliki smartphone yaitu sekitar 97,6%
 - Hampir semua menggunakan smartphone setiap hari yaitu sekitar 97,6%
 - Mayoritas merasa cukup nyaman(57,1%(24 responden)) atau sangat nyaman (42,9%(18 reponden)) 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. Hasil Observasi

Meskipun riset tidak menggunakan wawancara langsung, beberapa pertanyaan terbuka dalam survei berfungsi seperti mini-wawancara tertulis, di mana responden diminta menjelaskan pengalaman pribadi mereka. Berikut beberapa temuan penting berdasarkan jawaban kuisisioner responden :

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 (17 responden sekitar 40,5%)
- Grup WhatsApp warga (10 responden sekitar 23,8%) dan Chat pribadi (9 responden sekitar 21,4%).
- Tidak tahu cara melapor (4 responden sekitar 9,5%) dan juga ada yang tidak pernah melapor (13 responden sekitar 31%)

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

B. Hasil Pelaporan :

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 42 responden, didapatkan gambaran mengenai bagaimana warga menilai tindak lanjut RT/RW terhadap laporan yang disampaikan.

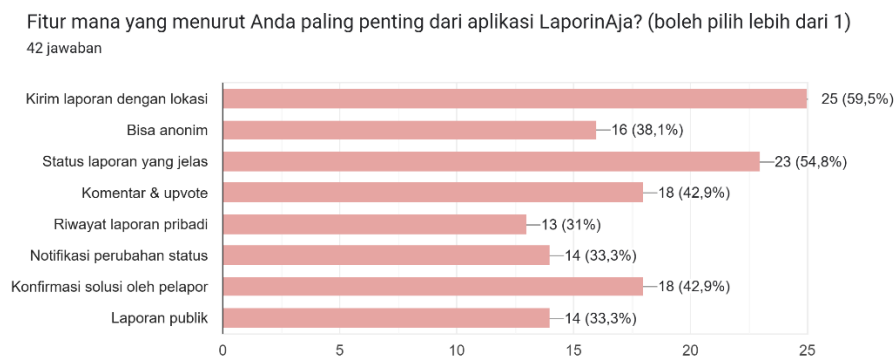
Sebagian besar responden memberikan penilaian “Cukup Baik” (42,9%) dan “Kurang” (42,9%). Ini menunjukkan adanya persepsi yang cukup terbagi—ada yang merasa laporan warga biasanya ditanggapi dengan cukup baik, namun ada juga yang merasa sebaliknya, yaitu belum optimal.

Sementara itu, hanya 9,5% responden yang merasa bahwa laporan warga ditindaklanjuti dengan sangat baik. Di sisi lain, 7,1% responden merasa laporan mereka tidak pernah ditindaklanjuti sama sekali.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian warga merasa laporan mereka ditanggapi, masih ada ruang yang cukup besar untuk perbaikan, terutama dalam hal konsistensi dan kecepatan respons.

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 (25 responden)
- Status laporan yang jelas (16 responden)
- Pilihan untuk tetap anonim saat melapor (23 responden)
- Dapat notifikasi kalau laporan ditanggapi (14 reponden)
- Ada komentar dan upvote dari warga lain (18 responden)
- Riwayat laporan pribadi (13 responden)
- Konfirmasi dari pelapor sebelum laporan dianggap selesai (18 Responden)

- Timeline laporan publik (14 responden)
- D. Catatan tambahan dari responden :
- Banyak yang menekankan pentingnya laporan bisa dikirim dengan lokasi secara akurat dan mudah.
 - Beberapa menyarankan fitur multimedia (foto, video, peta interaktif) agar laporan lebih informatif.
 - Permintaan untuk feedback dua arah, termasuk notifikasi dan konfirmasi tindakan yang dilakukan oleh petugas.
 - Sebagian besar menyukai fitur anonimitas, tetapi satu responden menyampaikan bahwa anonimitas bisa mengurangi transparansi.
 - Responden juga ingin agar aplikasi mudah digunakan oleh lansia, dengan bahasa yang sederhana dan antarmuka yang bersih.

4. Insight

Dari data kuantitatif dan kutipan kualitatif, diperoleh insight sebagai berikut:

- Kebutuhan akan transparansi:
Banyak responden mengeluhkan pengalaman laporan yang tidak jelas.
"Kedepan agar lebih dimantapkan, karena akan mempermudah komunikasi dua arah."
- Privasi tetap penting:
Sebagian warga merasa lebih nyaman jika identitas mereka tidak langsung diketahui.
"Kalau anonim pas laporan jadi tidak transparan, tapi ada kalanya itu perlu."
- Bukti visual sangat dibutuhkan:
Banyak responden menginginkan foto, video, atau peta sebagai bukti.
"Live, foto, video, peta lokasi. Itu penting banget biar laporannya kuat."
- Tampilan ramah pengguna lansia:
" Tampilannya sebisa mungkin bisa memudahkan untuk pengguna lansia juga, karena sebagian besar remaja masyarakat jarang peka terhadap kondisi lingkungan. Sedangkan lansia, mereka sudah kenal lingkungan tersebut sejak lama dan mengetahui kondisi perkembangan lingkungan tersebut"
- Saran tambahan:
Beberapa responden menyarankan fitur seperti:
"Menampilkan lokasi wilayah berdasarkan maps, serta masing-masing biodata dan kontak RT/RW."

5. Rekomendasi Untuk Desain Aplikasi

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

- 1) Formulir pelaporan yang sederhana
Formulir perlu dirancang sesederhana mungkin agar proses pelaporan berlangsung cepat dan tidak membingungkan. Informasi yang diminta cukup mencakup kategori masalah, lokasi otomatis, deskripsi singkat, serta bukti pendukung seperti foto atau video. Semakin sedikit langkah yang dibutuhkan, semakin besar kemungkinan warga akan menggunakannya secara rutin.

- 2) Status laporan yang transparan
Setiap laporan sebaiknya langsung ditandai sebagai Diterima, kemudian diperbarui ke Diproses atau Selesai sesuai perkembangannya. Penambahan notifikasi otomatis akan membantu pelapor mengetahui progres laporan tanpa perlu menghubungi admin secara langsung.
- 3) Opsi pelaporan anonim
Fitur pelaporan anonim perlu disediakan sebagai opsi standar. Banyak warga enggan melapor karena khawatir identitas mereka diketahui atau memicu konflik sosial. Dengan adanya opsi anonim, pelapor akan merasa lebih aman dan nyaman dalam menyampaikan laporan.
- 4) Fitur komentar dan dukungan warga
Penambahan fitur komentar serta dukungan berupa upvote dari warga lain dapat membantu laporan memperoleh perhatian lebih besar, terutama jika masalah yang sama dialami oleh banyak orang. Fitur ini juga memudahkan pihak admin dalam memprioritaskan laporan berdasarkan tingkat urgensi dan jumlah dukungan.
- 5) Riwayat laporan pribadi
Warga perlu memiliki akses ke riwayat laporan yang pernah dikirim. Fitur ini berfungsi sebagai arsip pribadi sekaligus bukti bahwa laporan telah diterima dan ditindaklanjuti.
- 6) Antarmuka sederhana untuk admin wilayah
Tampilan panel untuk admin sebaiknya dirancang sesederhana mungkin, memungkinkan mereka untuk langsung melihat daftar laporan masuk, menambahkan komentar, serta memperbarui status laporan tanpa membuka terlalu banyak halaman. Hal ini penting untuk mempercepat proses tindak lanjut.