

Problem Statement & Background – Aplikasi LaporinAja

Deskripsi Masalah :

Masalah lingkungan seperti jalan rusak, sampah menumpuk, genangan air, serta gangguan lainnya merupakan hal yang sering dijumpai di lingkungan tempat tinggal masyarakat. Meskipun terlihat sebagai masalah yang sederhana, dampaknya dapat mengganggu kenyamanan warga dan menurunkan kualitas hidup. Sayangnya, upaya pelaporan dari warga terhadap masalah tersebut sering kali tidak berjalan efektif.

Proses pelaporan yang saat ini masih bergantung pada cara-cara konvensional seperti menyampaikan langsung kepada ketua RT, mengirim pesan pribadi melalui aplikasi perpesanan, atau menyampaikan keluhan melalui grup warga, tidak selalu mampu menjamin bahwa laporan tersebut diterima, ditanggapi, dan ditindaklanjuti secara tepat. Selain itu, tidak semua warga merasa nyaman menyampaikan laporan secara langsung karena berbagai alasan, seperti kekhawatiran terhadap konflik sosial atau keraguan terhadap efektivitas laporan yang disampaikan.

Di sisi lain, pengurus wilayah juga menghadapi tantangan dalam mengelola laporan warga yang masuk secara informal. Tidak adanya sistem pencatatan yang terpusat menyulitkan mereka dalam memantau laporan yang sudah diterima, mengetahui status penanganannya, serta memberikan umpan balik yang jelas kepada pelapor. Hal ini menyebabkan tidak adanya transparansi antara pelapor dan pihak pengelola lingkungan, sehingga menurunkan kepercayaan warga terhadap proses penyelesaian masalah.

Tujuan Proyek :

Proyek ini bertujuan untuk merancang aplikasi pelaporan digital bernama LaporinAja, yang mempermudah warga dalam menyampaikan laporan masalah lingkungan kepada pihak RT/RW atau Kelurahan. Aplikasi ini didesain untuk:

- Memfasilitasi proses pelaporan dengan cara yang sederhana dan cepat, tanpa harus bertemu langsung dengan pengurus wilayah.
- Memberikan fitur timeline publik agar laporan dapat dilihat oleh warga lain, sehingga mendorong partisipasi kolektif.
- Menyediakan opsi lapor secara anonim bagi pengguna yang ingin menjaga privasinya.
- Menampilkan status laporan (seperti “Diproses” atau “Selesai”) agar warga bisa memantau perkembangan laporan mereka.
- Mengirimkan notifikasi otomatis ketika laporan berubah status atau dikomentari.
- Mengizinkan warga untuk memberi konfirmasi bahwa masalah sudah diselesaikan sebelum laporan dianggap benar-benar “Solved”.

Bagi admin wilayah, aplikasi ini menyediakan fitur khusus seperti: melihat laporan yang masuk di wilayahnya, memberi komentar, mengubah status laporan, dan menunggu konfirmasi dari pelapor sebelum laporan dinyatakan selesai.

Urgensi Desain

Dengan semakin berkembangnya penggunaan teknologi di kalangan masyarakat, terutama smartphone dan aplikasi mobile, kebutuhan akan sistem pelaporan digital menjadi semakin nyata. Hasil awal dari kuisisioner menunjukkan bahwa warga sudah terbiasa menggunakan aplikasi setiap hari, dan mayoritas merasa nyaman mengakses layanan berbasis aplikasi.

Namun, hingga kini belum banyak tersedia platform pelaporan lingkungan yang benar-benar sederhana, transparan, dan terhubung langsung dengan pengurus wilayah. Ketiadaan sistem yang memadai membuat proses pelaporan menjadi lambat, tidak terdokumentasi dengan baik, dan seringkali tidak ditindaklanjuti. Ini berdampak pada menurunnya kepercayaan warga terhadap pengurus lingkungan.

Desain aplikasi LaporinAja hadir untuk mengisi celah tersebut. Dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna (user-centered design), aplikasi ini tidak hanya menawarkan kemudahan teknis, tetapi juga membangun sistem pelaporan yang lebih inklusif, transparan, dan berbasis partisipasi warga.