

**RANCANG BANGUN APLIKASI PELAPORAN DAN  
PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE**

**Kanisius Elfrid<sup>1</sup>, Pingky Alfa Ray Leo Lede<sup>2</sup>, Mury Albert  
Agustin Lobo<sup>3</sup>**

Universitas Kristen Wira Wacana Sumba

E-mail: [kanisiuselfrid792@gmail.com](mailto:kanisiuselfrid792@gmail.com)<sup>1</sup>,

[pingky.leo.lede@unkriswina.ac.id](mailto:pingky.leo.lede@unkriswina.ac.id)<sup>2</sup>, [albertlobo@unkriswina.ac.id](mailto:albertlobo@unkriswina.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sebuah aplikasi berbasis website yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan dan mengadukan situasi atau peristiwa yang memerlukan perhatian pihak kepolisian. Latar belakang penelitian menyoroti peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan publik, khususnya dalam konteks keamanan dan kesejahteraan masyarakat. Permasalahan utama yang dihadapi adalah kurangnya keterhubungan antara informasi yang diterima oleh kepolisian melalui telepon atau media sosial dengan situasi yang sebenarnya terjadi, mengakibatkan ketidakpastian dan kebutuhan untuk konfirmasi langsung. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan solusi dengan merancang aplikasi yang dapat memfasilitasi pelaporan dan pengaduan masyarakat secara efisien dan akurat. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana merancang dan membangun aplikasi tersebut agar memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga kepolisian. Tujuan utama adalah menciptakan sebuah aplikasi yang efisien dan mudah digunakan untuk melaporkan peristiwa atau situasi yang memerlukan perhatian kepolisian. Manfaat penelitian ini adalah meningkatkan proses pelaporan dan pengaduan masyarakat terkait dengan keamanan dan ketertiban dengan memberikan solusi yang lebih efisien dan mudah digunakan. Batasan penelitian mencakup fokus pada aspek proses pelaporan dan pengaduan, penggunaan aplikasi hanya untuk melaporkan peristiwa atau situasi yang memerlukan perhatian kepolisian, dan tidak membahas aspek hukum terkait pelaporan kepolisian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman dan terpercaya bagi masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga kepolisian.

**Kata Kunci** — Aplikasi berbasis website, Pelaporan masyarakat, Kepolisian, Efisiensi dan akurasi Layanan publik.

**Abstract**

*This research aims to design and develop a website-based application that allows the public to report and complain about situations or events that require the attention of the police. The research background highlights the role of information technology in improving public services, especially in the context of public security and welfare. The main problem faced is the lack of connection between the information received by the police via telephone or social media and the actual situation, resulting in uncertainty and the need for direct confirmation. Therefore, this research will provide a solution by designing an application that can facilitate public reporting and complaints efficiently and accurately. The formulation of the research problem is how to design and build the application so that it meets the needs of the community in interacting with police agencies. The main goal was to create an efficient*

*and easy-to-use application for reporting events or situations that require police attention. The benefit of this research is to improve the public reporting and complaint process related to security and order by providing solutions that are more efficient and easy to use. Research limitations include a focus on aspects of the reporting and complaint process, use of the application only to report events or situations that require police attention, and not discussing legal aspects related to police reporting. Thus, it is hoped that this research can contribute to creating a safer and more trustworthy environment for the community, as well as increasing trust in police institutions.*

**Keywords** — *Website-based application, Community reporting, Police, Efficiency and accuracy of public services.*

## 1. PENDAHULUAN

Pada era digital yang terus berkembang, teknologi informasi telah mengubah banyak aspek kehidupan sehari-hari. Salah satu bidang yang mendapatkan manfaat besar dari perkembangan teknologi adalah penyediaan layanan publik. Teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan layanan publik, terutama dalam hal keamanan lingkungan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan semakin meluasnya penggunaan teknologi informasi, laporan dan pengaduan masyarakat tentang isu-isu keamanan dan ketertiban menjadi semakin penting dalam menjaga kualitas layanan pihak kepolisian. Penggunaan telepon dan media sosial sebagai sarana untuk melaporkan kejadian-kejadian penting atau mencari bantuan dari pihak berwenang telah meningkat pesat. Namun, tantangan yang timbul adalah bagaimana memastikan bahwa laporan-laporan ini dianggap serius dan benar-benar terjadi. Hasil wawancara dengan Yosua Suat, selaku Kepala Bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (KA SPKT) Sektor Pandawai, mengungkapkan permasalahan yang signifikan dalam proses pelaporan dan pengaduan masyarakat. Ia menyatakan bahwa sering kali informasi yang diterima melalui telepon oleh pihak kepolisian tidak selalu sesuai dengan situasi yang sebenarnya. Akibatnya, pelapor atau pengadu perlu datang langsung ke kantor polsek untuk memastikan bahwa laporan atau pengaduannya diterima dengan benar. Kesalahpahaman yang dimaksud merujuk pada situasi di mana informasi yang disampaikan oleh masyarakat kepada pihak kepolisian melalui telepon sering kali tidak akurat atau tidak jelas, sehingga menyulitkan pihak kepolisian untuk menilai keseriusan dan kebenaran laporan tersebut. Hal ini mengakibatkan pelapor harus datang langsung ke kantor polsek untuk memastikan bahwa laporan atau pengaduannya diterima dan diproses dengan benar. Contoh laporan yang diberikan oleh Yosua Suat mengilustrasikan situasi ini dengan jelas. Misalnya, Yosua Suat pernah diminta untuk datang ke lokasi pelapor yang melaporkan bahwa ada ternak masyarakat yang masuk ke lahan pertaniannya, sebuah masalah yang menurutnya tidak perlu dilaporkan ke pihak kepolisian. Selain itu, tingkat urgensi dalam pengaduan juga bervariasi, dan sering kali informasi yang kurang jelas membuat sulit bagi pihak kepolisian untuk menilai dan merespons dengan prioritas yang sesuai. Misalnya, laporan mengenai pelanggaran kecil seperti ternak yang masuk ke lahan pertanian seharusnya tidak mengalihkan perhatian dari kejadian yang lebih mendesak seperti tindak kekerasan atau pencurian. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengategorikan dan mengutamakan laporan berdasarkan tingkat urgensinya menjadi sangat penting dalam menjaga efisiensi dan efektivitas layanan kepolisian. Oleh karena itu, sangat diperlukan untuk merancang solusi yang dapat menghubungkan teknologi informasi dengan kebutuhan masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga kepolisian untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dan terpercaya bagi semua warga. Penelitian ini memiliki signifikansi yang penting dalam dua aspek, yaitu solusi ini dapat menghemat waktu dan sumber daya dengan memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kejadian dengan lebih baik dan

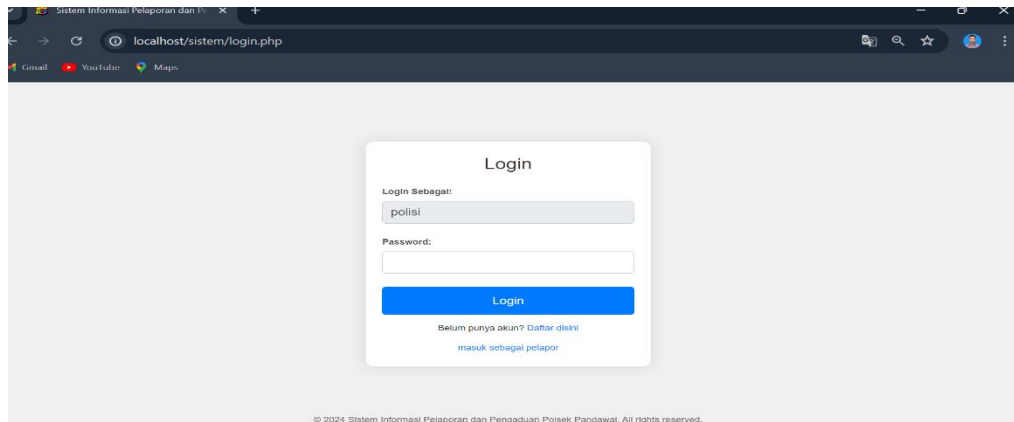
mudah, serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian sektor Pandawai dalam menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat Pandawai itu sendiri.

## 2. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tampilan Aplikasi

Pada tahapan ini akan menjelaskan tampilan dan fungsi dari setiap halaman aplikasi website pelaporan dan pengaduan masyarakat pada polsek pandawai. Pada website ini terdapat dua aktor atau pengguna antara lain admin dan masyarakat atau dalam hal ini pelapor.

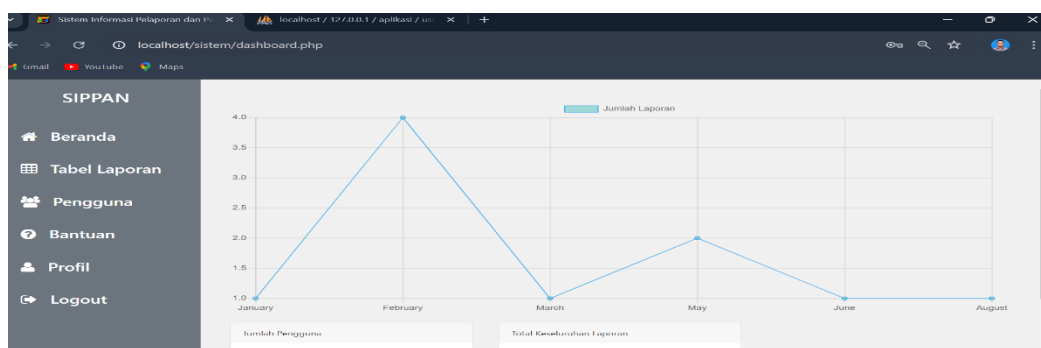
#### 1. Halaman *Login*



Gambar 1. Halaman *Login*

Halaman ini akan diakses oleh admin dan masyarakat atau pelapor setiap aktor yang ingin login akan langsung masuk ke halaman utama masing-masing, admin maupun pelapor hanya berhasil login ketika menggunakan username dan password yang suda didaftarkan pada form registrasi akun.

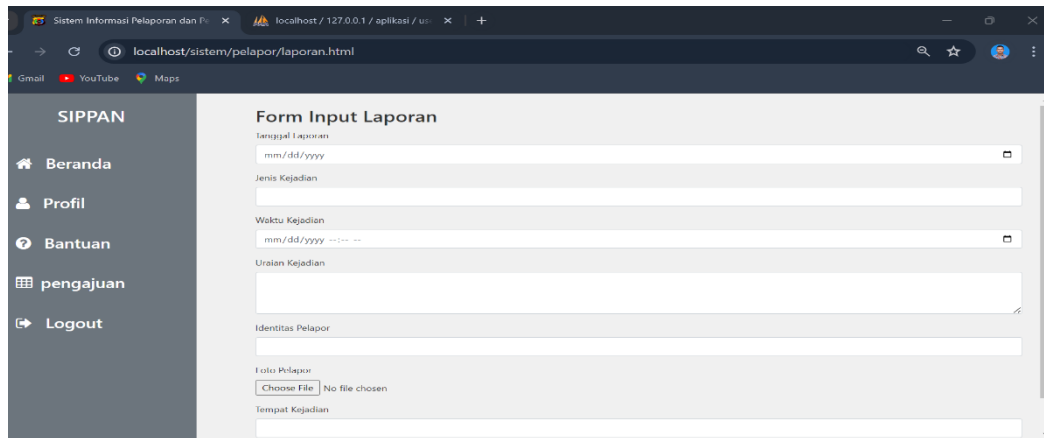
#### 2. Halaman Utama Admin



Gambar 2. Halaman Utama Admin

Halaman ini merupakan tampilan yang diakses oleh admin ketika admin berhasil login. Di halaman beranda akan menampilkan grafik laporan dari masyarakat perbulan, jumlah pengguna yang terdaftar, dan total keseluruhan laporan, tampilan website ini hanya dapat diakses oleh admin saja.

#### 3. Halaman Pengajuan Laporan



Gambar 5. Halaman Pengujian Laporan

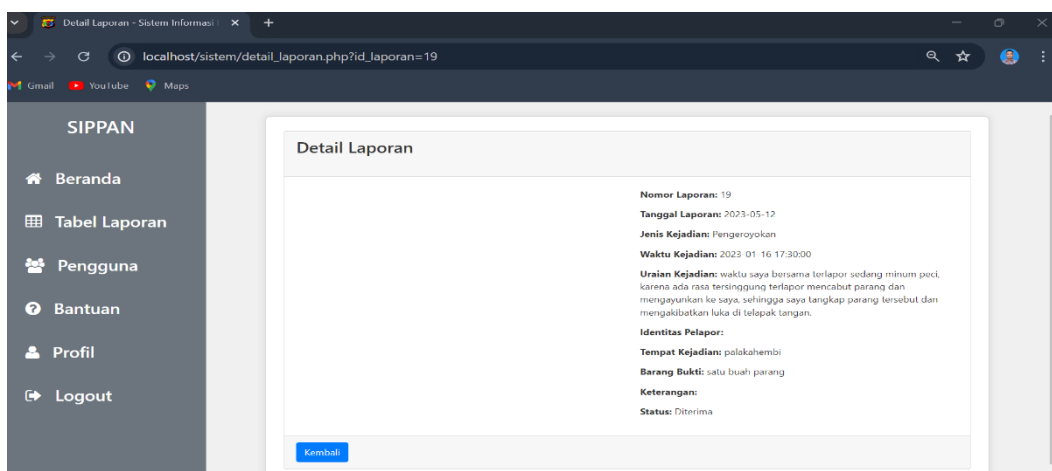
Pada halaman ini merupakan halaman membuat laporan yang hanya akan di akses oleh pelapor, pelapor akan melaporkan kejadian di halaman ini dan saat di *submit* laporan akan di tampilkan di halaman daftar laporan di akun admin polsek pandawai

#### 4. Halaman Daftar Laporan

No	Tanggal Laporan	Jenis Kejadian	Waktu Kejadian	Tempat Kejadian	Foto Pelapor	Status	Update Status	Aksi
1	2023-05-12	Pengeroyokan	2023-01-16 17:30:00	palakahambi	-	Laporan anda sudah kami terima	Diterim Update	Detail
2	2023-02-07	penganiayaan	2023-02-06 09:10:00	kelurahankawangu, kec.pandawai	-	Laporan anda sudah kami terima	Diterim Update	Detail
4	2024-02-08	K3M1	2024-02-08 14:00:00	pengalihan postir wala kiri		Laporan anda sudah kami terima	Diterim Update	Detail
4	2023-03-12	pengancaman	2024-07-02 15:00:00	di rumah makan kawangu	-	Laporan anda sudah kami terima	Diterim Update	Detail
5	2024-02-12	penganiayaan	2024-02-11 15:00:00	di jalan wop melolo	-	Laporan anda sudah kami terima	Diterim Update	Detail
6	2023-08-16	percurian	2023-08-16 21:00:00	palakahambi	-	Laporan anda sudah kami terima	Diterim Update	Detail

Gambar 6. Halaman Daftar Laporan

Halaman ini merupakan tampilan tabel laporan yang di sampaikan masyarakat, setiap laporan yang di sampaikan akan di tampilkan di tabel daftar laporan, untuk melihat kelengkapan laporan admin dapat melihatnya dengan klik opsi detail, maka detail laporan akan di tampilkan dan admin dapat melakukan *update* status laporan melalui tabel ini.



## 5. Halaman Detail Laporan

Gambar 7. Halaman Detail Laporan

Pada halaman ini akan di tampilkan detail informasi pelaporan atau pengaduan dari masyarakat polsek pandawai secara lengkap, jika dalam tabel laporan hanya di tampilkan sebagian saja maka halaman ini akan menampilkan keseluruhan data pelaporan dari masyarakat atau pelapor

## 2. Pengujian *User Interface Aception* (UAT)

Tabel 1. Pengujian UAT

Hasil pengujian			
Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentasi
A	5	5	25%
B	4	10	50%
C	3	4	20%
D	2	1	5%
E	1	-	-

Dalam uji *test* yang melibatkan 20 pengguna sebagai sampel, hasilnya dapat dijabarkan sebagai berikut berdasarkan jumlah responden yang memilih setiap jawaban, jawaban A ("sangat baik") mendapat persentase 25%, dengan 5 dari 20 responden memilih opsi ini. jawaban B ("baik") mendapat persentase 50%, ditemukan bahwa 10 dari 20 responden memilih opsi ini. jawaban C ("cukup") mendapat persentase 20%, dengan 4 dari 20 responden memilih opsi ini. jawaban D ("buruk") hanya mendapat persentase 5%, hanya 1 dari 20 responden memilih opsi ini, jawaban E ("sangat buruk") tidak mendapat satupun dari responden yang memilih, sehingga persentasenya adalah 0%.

Dengan demikian, jawaban B ("baik") merupakan pilihan yang paling banyak dipilih dengan persentase 50%, diikuti oleh jawaban A ("sangat baik") dengan persentase 25%, dan jawaban C ("cukup") dengan persentase 20%. Sedangkan jawaban D ("buruk") memiliki persentase hanya 5%, sementara jawaban E ("sangat buruk") tidak dipilih oleh siapapun dalam sampel tersebut.

## 3. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil merancang dan membangun aplikasi berbasis website yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan dan mengadukan situasi atau peristiwa yang memerlukan perhatian pihak kepolisian dengan lebih efisien dan akurat. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, sekaligus mempercepat proses tindak lanjut oleh pihak kepolisian. aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dalam penanganan laporan masyarakat serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan pihak kepolisian.

## 4. DAFTAR PUSTAKA

- R. A. Permatasari, B. Priyambadha, and A. Arwan, "Pengembangan Sistem Aplikasi Pelaporan Masyarakat Berbasis Web di Kabupaten Pekalongan," *J-Ptiik*, vol. 2, no. 11, pp. 5604–5610, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3364>
- H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "Aplikasi pinjaman pembayaran secara kredit pada bank yudha

- bhakti,” *J. Comput. dan Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- R. Sanjaya and S. Hesinto, “Rancang Bangun Website Profil Hotel Agung Prabumulih Menggunakan Framework Bootstrap,” *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 57–64, 2018, doi: 10.34010/jati.v7i2.758.
- A. Sahfitri, D. Apdian, R. Jayawiguna, and Y. Suherman, “Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Karyasari,” *Pros. Semin. Nas. Inov. dan Adopsi Teknol.*, vol. 3, no. 1, pp. 26–37, 2023, doi: 10.35969/inotek.v3i1.297.
- Pressman, “<http://eprints.uny.ac.id/62678/2/BAB%20II.pdf>,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2012, [Online]. Available: <http://eprints.uny.ac.id/62678/2/BAB II.pdf>.