

Desain Web Inovasi *Digital* Pengaduan Pelanggaran Siaran Di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Dengan Metode *Prototyping*

Novita ^{1)*}, Hilyah Magdalena ²⁾

Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur ^{1,2)}

2122500009@mahasiswa.atmaluhur.ac.id ^{1)*}, hilyah@atmaluhur.ac.id ²⁾

Abstrak

Dalam dunia penyiaran, pelanggaran siaran tidak asing lagi didengar telinga yang menampilkan hal-hal yang dilarang ditayang kepada publik. Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) sebagai lembaga negara yang mengawasi pelanggaran siaran, dimana terdapat laporan aduan siaran namun belum tertera melalui sistem berbentuk website. Melakukan pelaporan dengan melalui aplikasi whatsapp dan mendatangi langsung menjadi halangan bagi masyarakat membuat pengaduan. Demikian dianjurkan suatu inovasi berbentuk digital bagi instansi untuk layanan masyarakat membuat pengaduan dengan tidak perlu mendatangi instansi. Desain pengaduan website ini akan didampingi dan mengikuti tahapan metode prototyping dimana agar terbentuk suatu rancangan pengaduan pelanggaran siaran yang mumpuni bagi suatu instansi. Selain itu, rancangan yang akan dibuat ini tentunya dapat memberikan harapan bagi instansi untuk memiliki pengaduan yang berbasis web. Ini akan menguntungkan instansi karena bentuk pengaduan yang tersistem memungkinkan instansi maju dalam teknologi sehingga orang tidak perlu mengunjungi instansi secara langsung. Dalam penelitian mendatang, diharapkan suatu instansi dapat memiliki website pengaduan yang tertata dan teratur dalam sistem.

Kata kunci: KPID, desain web, pengaduan pelanggaran siaran, metode prototyping

Abstract

[Web Design Of Digital Innovation Complaints On Broadcasting Violations At The Regional Indonesian Broadcasting Commission Using The Prototyping Method] In the world of broadcasting, broadcast violations are no stranger to the ears that display things that are prohibited from being broadcast to the public. The Regional Indonesian Broadcasting Commission (KPID) as a state institution that oversees broadcast violations, where there are reports of broadcast complaints but have not been listed through a website system. Reporting via the WhatsApp application and visiting in person is an obstacle for the public to make complaints. Thus, a digital innovation is recommended for agencies for public services to make complaints without having to visit the agency. The design of this website complaint will be accompanied and follow the stages of the prototyping method so that a draft of a qualified broadcast violation complaint is formed for an agency. In addition, the design that will be made can certainly provide hope for agencies to have web-based complaints. This will benefit agencies because the systematic form of complaints allows agencies to advance in technology so that people do not need to visit the agency directly. In future research, it is hoped that an agency can have a complaint website that is organized and organized in the system.

Keywords: KPID, web design, broadcast violation complaints, prototyping methods

1. PENDAHULUAN

Lembaga penyiaran memiliki yang dinamakan pengaduan yang artinya laporan/aduan yang diserahkan melalui pemegang aduan layanan masyarakat mengenai penyiaran yang tidak patuh atau terdapat pelanggaran siaran[1]. Pelanggaran siaran adalah kegagalan atau pelanggaran terhadap peraturan yang berisikan suara, gambar atau campuran keduanya, namun cukup bagi alat penerima siaran [2][3].

Studi serupa telah dilakukan oleh sekian jumlah peneliti mengenai rancangan pengaduan

pelanggaran siaran berbasis web dengan metode *prototyping* seperti yang ditunjukkan seperti di bawah ini.

Metode *prototyping* yang digunakan suatu perusahaan dalam sistem pengelolaan aduan layanan berbasis web telah terbukti efektif dalam menghasilkan pengaduan yang responsif. Merancang sistem layanan pengaduan tersebut juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan suatu perusahaan atau institusi[4]. Studi juga menunjukkan bahwa sistem layanan pengaduan berbasis web meningkatkan efisiensi dan kinerja[5].

Fitur pengaduan masyarakat Bantul menjadi harapan bagi masyarakat karena diwaktu rakyat pada saat membuat pengaduan sangat mudah dilakukan serta seksama dengan metode *prototype* yang menjadi acuan pada pembuatan aduan[6]. Pelayanan publik ialah salah satu indikator kinerja bagi suatu instansi, sehingga rakyat berhak melakukan pengajuan aduan bila suatu layanan ternyata tidak sinkron dengan asa ataupun kenyamanan masyarakat sebagai akibatnya pengaduan rakyat ini menjadi pokok krusial bagi instansi buat meningkatkan kualitas publik[7]. Adanya keterbatasan akses dan lain-lain yang berkekurangan sebagai akibatnya warga mengalami titik sulit dalam membuat pengaduan masyarakat yang kemudian diadakan suatu penemuan teknologi informasi yang berbasis *web* menggunakan *prototyping methods* buat pengembangan sistem aduan masyarakat[8].

Dalam satu kasus pembelajaran dan pengembangan dengan metode *prototyping*, penggunaan *prototyping* terbukti efektif dan efisien dalam pelaporan dan transparansi dalam mengatasi kasus di sekolah. Penyediaan fungsi mempercepat waktu penanganan aduan dan lebih tertata dalam sistem[9]. Proses masih manual dengan kertas sebagai dasar pelaporan bersifat tidak efektif dan efisien, berlangsung lama, sementara prosedur kerja dalam penanganan aduan menjadi lambat dan terganggu[10].

Ditinjau dari beberapa hasil penelitian sebelumnya dapat dirangkai secara umum, dimana disaat *digital* ini mempermudah bentuk akses dan cara dalam menyampaikan layanan pengaduan masyarakat dengan adanya sistem layanan berbasis *website* dengan metode *prototyping* guna meningkatkan kualitas layanan publik, teruji secara efektif dibandingkan dengan layanan yang masih berbasis manual.

Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) sendiri adalah lembaga penyiaran yang ada pada wilayah Kepulauan Bangka Belitung yang tercantum pada UU yang berperan untuk mengayomi masyarakat melalui pengawasan perihal penayangan ataupun penyiaran yang disiarkan[11].

Pengaduan pelanggaran siaran yang ada di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah sudah dilakukan namun masih dalam bentuk manual, contohnya seperti aduan pelanggaran siaran dilakukan dengan cara melalui aplikasi *whatsapp* yang kemudian dimana pelapor melakukan tahap yakni mengisi formulir berbentuk kertas yang kemudian harus mendatangi langsung instansi dan pelapor membawa bukti-bukti yang akan menunjukkan bahwa laporan yang diajukan tersebut melanggar. Namun, ada penghambat dalam melakukan proses pengaduan ini dikarenakan bagi masyarakat yang membuat laporan, tidak semua orang bisa mendatangi kantor instansi secara langsung dengan alasan jarak yang menjadi penghambat bagi masyarakat untuk pergi ke kantor instansi ataupun dengan mendatangi kantor juga akan membutuhkan menghabiskan banyak waktu sehingga tidak dapat langsung memproses pengaduan secara singkat

maupun cekatan yang mengakibatkan menghabiskan banyak waktu dan tenaga.

Dalam proses pembuatan laporan pengaduan termin selanjutnya juga akan diverifikasi sang suatu bidang di bagian komisi penyiaran Indonesia daerah ini yang dinamakan Bidang Pengawasan Isi Siaran atau dikenal menggunakan sebutan bidang PIS. Bidang PIS ini sendiri memiliki peran didalam komisi penyiaran Indonesia daerah yaitu dengan mengawasi suatu penyiaran yang disiarkan oleh lembaga siaran agar tayangan siaran tersebut bersifat membangun dan dapat tersampaikan manfaat kepada masyarakat yang mendengar ataupun melihat tayangan siaran.

Sedangkan proses pengaduan pelanggaran siaran sendiri bidang PIS turut andil pada penilaian apakah pengaduan/laporan yang dilaporkan terbukti melanggar buat ditayangkan pada publik yang lalu bidang PIS sendiri akan menyampaikan kajian buat memilih apakah lembaga yang menyiarkan terbukti bersalah atau tidak, menilai apakah hal-hal yang ditayangkan pantas atau tidak. Dengan melalui mekanisme yang sudah ditetapkan, suatu lembaga penyiaran yang melanggar akan dipanggil oleh instansi buat diberikan teguran tertulis seperti melakukan pemberhentian sementara terhadap program siaran atau lembaga penyiaran diminta untuk melakukan penjelasan bahwa tayangan yang disiarkan tak melanggar. Jika jua siaran ternyata tidak melanggar asal dari pendikusan bidang PIS, maka bidang PIS hanya akan mengeluarkan kajian bahwa akibat pelaporan pengaduan yang dilaporkan terbukti bahwa tidak melanggar.

Pelanggaran siaran yang dilarang termasuk konten yang berkaitan dengan seks dalam iklan atau tayangan aktivitas seks. Contohnya dari pelanggaran siaran adalah ketika lagu diputar di perantara, karena liriknya mengandung kata-kata seks, kata-kata kasar, atau kata-kata yang tidak pantas untuk disiarkan. Sama hal nya juga dengan iklan yang menampilkan ataupun menayangkan hal-hal yang mengandung aktivitas seks, kata-kata menjerumuskan suatu pihak tertentu ataupun sarkasme yang ditampilkan lembaga penyiaran.

Laporan aduan siaran bisa dilakukan oleh siapapun yang berkenan untuk membuat laporan, yakni masyarakat maupun instansi-instansi, seperti instansi yang ingin mengkaji suatu iklan yang akan ditayangkan meminta agar Komisi Penyiaran Indonesia Daerah untuk mengkaji ataupun menilai apakah iklan yang ingin dikaji layak untuk disiarkan atau tidak. Bagi masyarakat juga berhak melaporkan pengaduan apabila menemukan pelanggaran dalam isi siaran atau memiliki ketidaknyamanan dengan tampilan atau isi siaran, sehingga instansi Komisi Penyiaran Indonesia Daerah ini dapat lebih lagi dengan mengkaji siaran-siaran yang ditampilkan kepada masyarakat, agar masyarakat memiliki tontonan atau pun mendengar siaran yang sehat dan bermanfaat bagi telinga masyarakat dalam menyerap

informasi-informasi yang disampaikan agar tergenaplah visi misi yang ditetapkan instansi.

Oleh karena itu, inovasi *digital* pembuatan rancangan *web* pengaduan pelanggaran siaran ini guna bagi masyarakat untuk dapat melakukan pengaduan dari mana saja hanya dengan mengisi *form* serta melampirkan bukti-bukti pelanggaran siaran melalui *web* dan di *web* juga dirancang tersedia fitur pesan teks dan notifikasi sehingga semua proses pengaduan itu tersistem menjadi satu melalui *web* dan masyarakat dalam membuat pengaduan serta melakukan pesan teks melalui *web* dan tidak perlu menggunakan aplikasi lain seperti *whatsapp*.

Dengan dibuatkan menjadi satu sistem akan mempersingkat waktu bagi pengguna dalam membuat laporan pengaduan. Dimana sebelumnya pengaduan dilakukan memakai *software whatsapp*, bisa eksklusif melalui *web* sebab sudah dilengkapi fitur chat. Pengaduan pun akan eksklusif diproses dengan segera asalkan pelapor melakukan laporan pada jam kerja instansi.

Berikut inilah pengaduan yg tersedia di instansi komisi penyiaran Indonesia wilayah, layanan pengaduan yg belum memiliki suatu fitur *website* dalam layanan pengaduan pelanggaran siaran. Hal inilah yang menjadi titik temu bagi peneliti untuk melakukan inovasi dalam menciptakan suatu rancangan *web* bagi instansi agar instansi mendapatkan bentuk gambaran sehingga berkeinginan untuk menambahkan pengaduan pelanggaran yg berbasis *website*, demi kualitas pelayanan publik serta memudahkan masyarakat pada membuat pengaduan pelanggaran siaran, dimana instansi pun bisa mempermudah mengelola proses pengaduan menggunakan adanya *website*. Rancangan *web* ini juga akan menjadi acuan bagi instansi kedepannya, agar instansi ini dapat semakin berkembang dengan adanya penemuan *digital* yang ada melalui rancangan *web* yang dirancang sang peneliti.

Pada proses rancang *web* ini pula akan dibantu dengan acuan menggunakan menggunakan metode *prototyping*. Ditinjau asal tulisan peneliti terdahulu menggunakan metode *prototyping* sangat membantu dalam membantu rancangan yg berbasis *website* masyarakat juga instansi. Tetapi, penggunaan metode *prototyping* ini belum terlaksana hingga di tahap implementasi. Hal ini bertujuan buat menyampaikan ilustrasi awal kepada instansi mengenai rancangan *website* pengaduan pelanggaran siaran supaya bisa menyampaikan suatu inovatif bagi instansi pada mengembangkan sistem yang lebih *modern* dan menaikkan derajat instansi pada bidang penyiaran dengan inovasi *digital*.

2. BAHAN DAN METODE

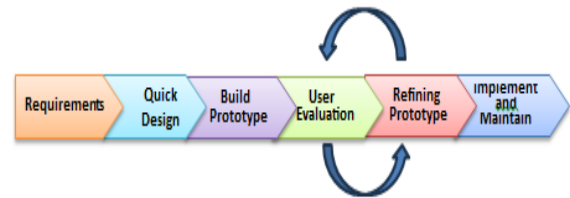
Perancangan *web* dalam membuat pengaduan pelanggaran siaran ini akan dilakukan dengan metode *prototyping*. Metode *prototyping* adalah metode yang akurat dan singkat untuk mengumpulkan suatu informasi mengenai apa saja yang menjadi kebutuhan

pengguna, dimana fokus penyajian dari elemen perangkat lunak yang akan dilihat bagi pengguna, selain itu metode ini guna untuk menentukan kebutuhan perkembangan perangkat lunak[12].

Prototyping adalah tahapan yang penting untuk pengembangan inovasi baru ataupun bentuk baru suatu desain. Dimana metode ini menghubungkan antara perancang dan bentuk rancangan baik dalam bentuk fisik maupun *digital*[13].

Selain itu, metode *prototyping* membantu mengidentifikasi masalah atau melihat permasalahan dari awal sehingga perancang dapat melakukan inovasi untuk memecahkan suatu masalah tersebut lebih cepat sehingga masalah/kekurangan yang ada tersebut dapat diperbaiki melalui tahapan-tahapan yang ada dalam metode *prototyping*.

Tahapan-tahapan metode *prototyping* yakni sebagai berikut.



Gambar 1. *Prototyping Methods*[14].

Requirements adalah tahap pertama *prototyping*. Dalam tahap pertama ini dilakukan oleh perancang dan pengguna, dimana pengguna diwawancarai untuk mengetahui apa kekurangan atau yang menjadi keluhan serta hambatan didalam instansi yang ingin disampaikan selama proses rancangan sistem. Dari hasil tanya jawab dari pengguna ini, didapatkan suatu masalah yang akan menjadi dicari solusi dalam penyelesaiannya.

Quick Design dimulai dengan analisis kebutuhan yang telah dilakukan di tahap pertama, sehingga perancang membuat desain sederhana untuk menunjukkan kepada pengguna bentuk desain yang akan membantu dalam pengembangan sistem. Pengguna akan disuguhkan untuk melihat desain awal ini untuk melihat apakah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna.

Build Prototype adalah tahapan yang dimulai dengan membangun atau merancang prototipe aslinya dari informasi yang telah didapat dan dikumpulkan dari hasil wawancara dan melalui *quick design* sesuai dengan yang diperlukan oleh sistem.

User Evaluation adalah tahapan dimana rancangan sistem yang telah diusulkan kemudian diberikan kepada pengguna untuk dilihat terlebih dahulu guna untuk mengevaluasi kinerja awal, dimana hal ini bertujuan untuk membantu menemukan kekurangan dan kelebihan dari yang telah dirancang, sehingga kritik, saran, maupun masukan akan diterima dan dievaluasi bagi perancang

dari pengguna untuk memperbaiki hal-hal yang perlu diperbaiki dalam sistem.

Refining Prototype adalah tahapan yang merujuk jika pengguna kurang puas dengan rancangan yang dibuat oleh perancang, sehingga diperlukannya untuk memperbaiki prototipe sesuai dengan yang diinginkan pengguna dari masukan yang telah disampaikan pengguna, dan tahapan ini akan selesai apabila semua persyaratan ataupun anjuran yang diinginkan pengguna terpenuhi oleh perancang. Setelah pengguna menyetujui atau akhirnya puas dengan hasil akhir prototipe, maka hasil prototipe akhir itu lah yang akan menjadi acuan bagi perkembangan sistem yang dibuat.

Implement and Maintain adalah tahapan terakhir dari tahap prototipe, yang tahapan ini merupakan bentuk implementasi dari suatu rancangan sistem yang telah dibuat dari hasil akhir prototipe, dan sistem ini guna dilakukan untuk pemeliharaan berjangka panjang dan diharapkan pertahanan sistem[14].

Metode *prototyping* ini merupakan turunan dari metodologi *SDLC* (*Software Development Life Cycle*) yaitu tahapan atau proses pembuatan perangkat lunak yang memiliki tahapan yakni guna memahami masalah, kemudian menentukan rencana untuk sebuah solusi, penulisan kode sesuai plan/rencana yang dibuat, kemudian dilakukan pengujian program yang telah dibuat, kemudian dilakukan pemeliharaan dan pengembangan produk[15]. Teknik *SDLC* ini pun memastikan agar proyek dalam pengembangan perangkat lunak selesai tepat waktu dan sesuai standar yang berkualitas[16].

Perancangan ini juga dilakukan dengan gambaran dari alat bantu yang dinamakan *UML* (*Unified Modeling Language*), yakni bahasa spesifikasi model standar yang dilakukan guna untuk penggambaran, mendokumentasi, maupun membangun sistem dengan berbasis objek. Alat bantu ini berfokus dalam meningkatkan desain sistem, mendukung dalam meningkatkan efisiensi antara kebutuhan sistem yang akan dibuat dan mempermudah komunikasi antara pengguna dan perancang sistem[17].

Alat bantu *UML* memiliki beberapa diagram yang akan digunakan dalam membantu perancangan *web* ini dan tentunya juga melihat perilaku maupun interaksi suatu sistem, dan melakukan pemeliharaan sistem perangkat lunak[18].

Dalam pengembangan produk *digital*, terdapat dua elemen penting yang mendukung kualitas sistem yakni *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). UI berperan memudahkan interaksi pengguna dengan sistem melalui bentuk *visual* serta elemen-elemen seperti tombol, ikon, serta tata letak penempatannya.

Sementara, UX berfokus pada aspek kemudahan, kepuasan, dan kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem[19].

Salah satu *software* populer yang digunakan oleh UI/UX *designer* adalah figma. Figma dikenal dikarenakan kemudahaan penggunaan, antarmuka yang intuitif, mendukung integrasi sistem desain dan dapat digunakan secara berulang. Figma sendiri merupakan perangkat lunak berbasis *web* yang berfungsi dalam pembuatan desain antarmuka (UI), gambar rangka (*wireframe*), serta prototipe (*prototyping*) baik dalam pengembangan aplikasi maupun *website*[20].

Adapun perangkat keras/*hardware* yang digunakan dalam pembuatan perancangan *website* ini yaitu seperti *processor* core i3, *memory* 4 GB, *storage* 128 GB SSD, monitor, *mouse*, *keyboard*. Dengan perangkat keras yang berukuran seperti yang dilampirkan sudah bisa digunakan dalam membuat rancangan prototipe dari tahapan pertama sampai tahapan terakhir.

Tabel 1. Waktu yang diperlukan dalam pembuatan prototipe ini yaitu sebagai berikut.

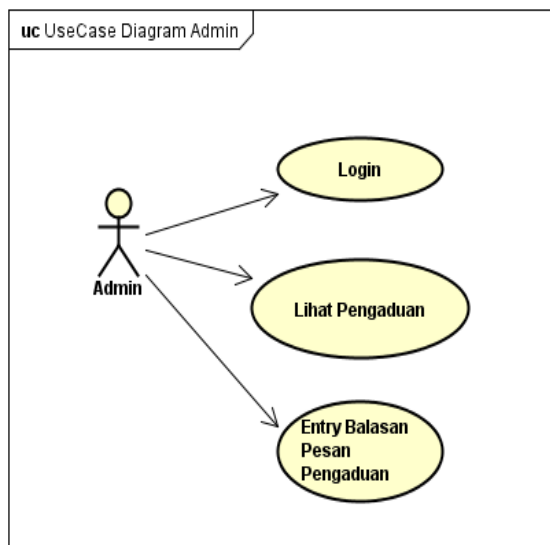
No	Waktu	Pembuatan
1	1-3 Hari	<i>Requirements</i>
2	1 Minggu	<i>Quick Design</i>
3	1-5 Hari	<i>Build Prototype</i>
4	1 Minggu	<i>User Evaluation</i>
5	1-2 Minggu	<i>Refining Prototype</i>
6	3 Minggu	<i>Implement and Maintain</i>

Total pembuatan prototipe perancangan pengaduan pelanggaran siaran ini kurang lebih membutuhkan waktu sekitar 1-2 bulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

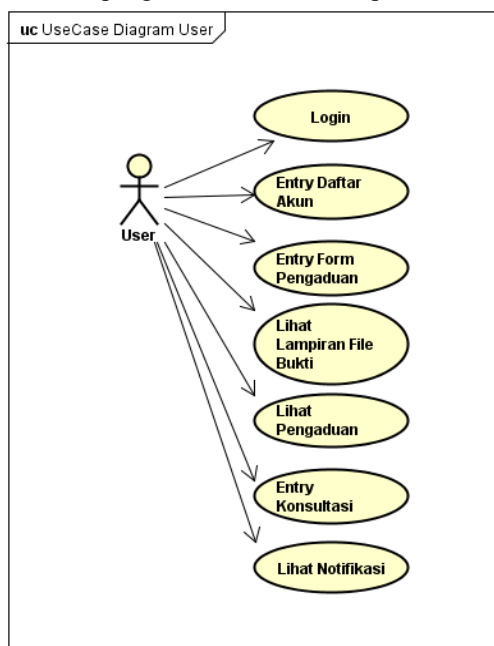
Tahapan pertama dalam pembuatan rancangan *prototyping* yakni diawali dari tahap *requirements*, yang meliputi rancangan *web* pengaduan pelanggaran siaran yang dibuat dengan merancang bentuk-bentuk dalam sistem pengaduan pelanggaran siaran melalui beberapa rancangan dengan bantuan dari dua *diagram* dari alat bantu *UML* yaitu *use case diagram* dan *activity diagram* yang sekiranya akan menunjukkan apa saja yang akan dibutuhkan dalam rancangan *web* yang ada di pengaduan pelanggaran siaran.

Gambar dibawah ini merupakan bentuk *use case diagram* yakni di gambar 2 dan gambar 3 yang dimana di dalam diagram tersebut berisi hal-hal yang akan dibentuk menyesuaikan tampilan rancangan yang akan dibuat.



Gambar 2. Use Case Diagram Admin.

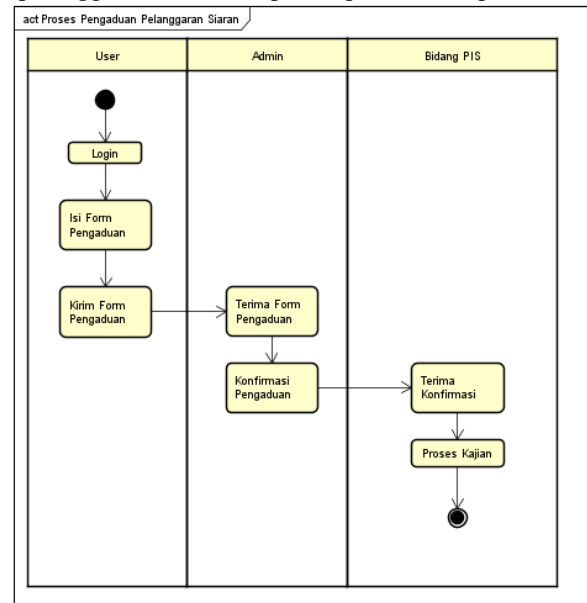
Gambar 2 ini berisi tentang apa saja yang ada di dalam *use case diagram* admin, yang merupakan rancangan dimana admin bisa melakukan apa saja dalam *web* yang dirancang tersebut. *Use case diagram* admin ini berisi rancangan yakni *login* admin, *lihat pengaduan*, *lihat balasan pesan*.



Gambar 3. Use Case Diagram User.

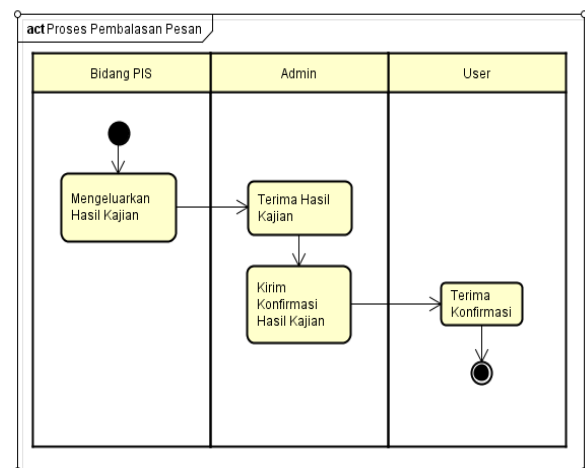
Gambar 3 ini merupakan *use case diagram user*, dimana dalam rancangan ini, *user* dapat melakukan *login user*, kemudian memasuki daftar akun, entry pengaduan pelanggaran, *user* juga dapat melihat lampiran bukti *file*, *lihat pengaduan*, melakukan konsultasi dan setelah *user* selesai membuat sebuah pengaduan, *user* dapat melihat notifikasi.

Gambar 4 dan 5 berikut ini adalah bentuk rancangan *activity diagram* proses pengaduan pelanggaran siaran dan proses pembalasan pesan.



Gambar 4. Activity Diagram Proses Pengaduan Pelanggaran Siaran.

Gambar 4 ini merupakan bentuk proses pengaduan pelanggaran siaran yang terdiri dari 3 *actor* yaitu *user*, *admin*, dan bidang Pengawasan Isi Siaran (PIS) sebagai verifikasi. Proses pengaduan dimulai dari *user* melakukan *login* melalui *website*, kemudian mengisi *form* pengaduan, lalu *user* mengirimkan pengaduan, dan *admin* akan menerima *form* tersebut dan kemudian pengaduan tersebut akan dikonfirmasi oleh bidang PIS sebagai verifikasi dan akan dikaji oleh bidang PIS pengaduan tersebut.



Gambar 5. Activity Diagram Proses Pembalasan Pesan.

Gambar 5 ini merupakan proses pembalasan pesan dimana pengaduan telah melalui proses dari tahapan sebelumnya yang dimana bidang PIS mengeluarkan hasil kajian, kemudian *admin* menerima hasil kajian tersebut, dan mengirimkan konfirmasi

hasil kajian kepada *user*, dan kemudian *user* menerima konfirmasi hasil kajian.

Tahapan *prototyping* selanjutnya yakni *quick design* ataupun gambaran singkat atau desain sederhana yang dibuat sebelum membuat rancangan *prototype* nyata.

Gambar 6. *Quick Design Login User.*

Berikut ini merupakan salah satu contoh gambaran sederhana *login user* yang akan dibuat desain prototipe nya sehingga didesain sebagai berikut.

Gambar 7. *Quick Design Form Pengaduan.*

Gambar 7 ini merupakan contoh rancangan awal atau rancangan cepat bentuk formulir pengaduan untuk ditunjukkan kepada pengguna, sehingga didesain mula-mula seperti berikut ini.

Gambar 8. *Quick Design Hasil Pengaduan.*

Gambar selanjutnya merupakan bentuk gambar hasil pengaduan yang akan terlihat seperti ini di hasil akhir prototipe, sehingga dibuatkan bentuk atau kerangka desain awal terlebih dahulu seperti ini.

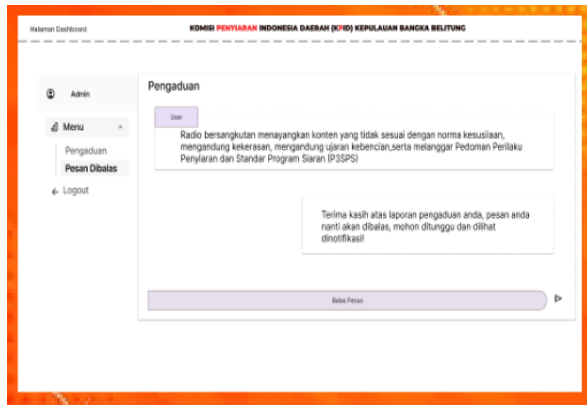
Rancangan-rancangan berikut ini merupakan rancangan *web* tahapan ketiga *prototyping* yakni *build prototype* yang dimulai dari rancangan untuk admin dan rancangan *user* sesuai dengan isi didalam *use case diagram*. Dimulai dari gambar 9, 10, 11 untuk rancangan admin dan rancangan *user* dimulai dari gambar 12 sampai gambar 18.

Gambar 9. *Login Admin.*

Dilihat dari gambar 9 ini menunjukkan rancangan *login* untuk admin. Sebelum mengakses sistem pengaduan, admin harus melalui proses *login* dengan menuliskan *username* dan *password* admin untuk memasuki *dashboard*, setelah mengisi data tersebut, lalu klik *button* 'masuk' untuk mengakses *dashboard* dan mengelola pengaduan yang masuk.

Gambar 10. *Lihat Pengaduan.*

Gambar 10 menunjukkan halaman rancangan lihat pengaduan, yang berisikan data-data pengaduan oleh *user* secara *detail/rinci* yang berisi kode/nomor unik sesuai urutan *user* melakukan pengaduan, *username*, isi pengaduan, lembaga siaran, tanggal, lampiran bukti, dan *action/aksi* yang berisi untuk membalas pengaduan ataupun menandakan pengaduan telah selesai diproses.



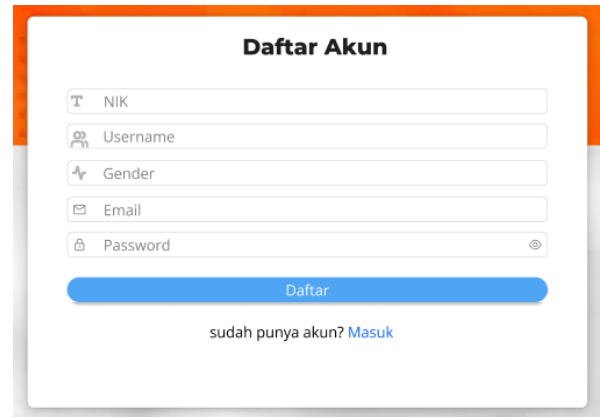
Gambar 11. Entry Balasan Pesan Pengaduan.

Gambar 11 menunjukkan rancangan halaman balasan pesan pengaduan yang dikelola admin. Dalam rancangan ini, admin dapat menjawab atau memberikan tanggapan kepada *user* mengenai pengaduan yang telah diajukan oleh *user*. Pengaduan yang dibuat oleh *user* ini akan masuk ke sistem dan halaman admin sehingga pengaduan tersebut akan diproses oleh *admin* sesuai dengan prosedur yang berlaku.



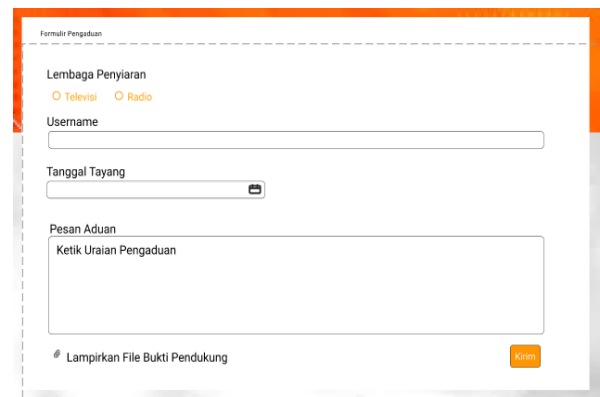
Gambar 12. Login User.

Dimulai dari gambar 12 ini merupakan contoh rancangan *web* untuk *user*/pengguna untuk mengajukan pengaduan pelanggaran siaran. Pada rancangan tersebut, pengguna wajib isi *username* dan *password* untuk mengakses formulir pengaduan. Setelah pengguna mengisi identitas tersebut, pengguna dapat mengklik *button* 'masuk' untuk melanjutkan. Jika pengguna belum memiliki akun untuk masuk, maka dapat mengklik *button* 'daftar' yang ada dibagian atas sebelah kanan halaman untuk melakukan registrasi terlebih dahulu dengan mengisi data yang diperlukan untuk dapat mengajukan pengaduan.



Gambar 13. Entry Daftar Akun.

Gambar 13 menunjukkan rancangan halaman daftar akun bagi *user* yang belum memiliki akun untuk membuat pengaduan. Pada halaman ini, pengguna harus mengisi beberapa data yakni NIK, *username*, *password*, *gender*, *e-mail*, serta *password*. Setelah data terisi semua, maka pengguna dapat mengklik *button* 'daftar' untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Apabila pengguna ternyata telah memiliki akun dan secara tidak sengaja masuk halaman, pengguna bisa ke halaman *login* dengan mengklik tautan 'masuk' di 'sudah punya akun? Masuk'.



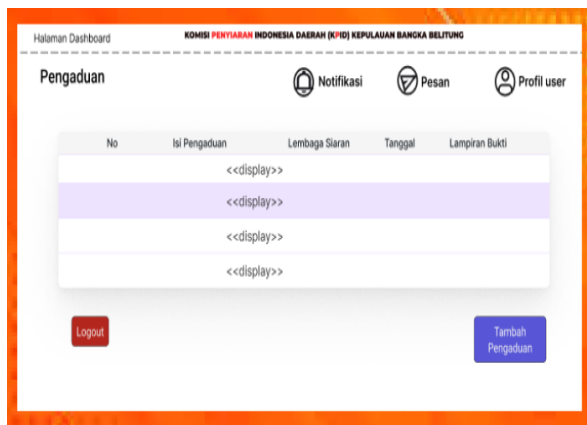
Gambar 14. Entry Pengaduan.

Gambar 14 berikut merupakan rancangan halaman formulir pengaduan. Pada formulir ini, pengguna diminta untuk mengisi beberapa informasi terkait pengaduan, yakni kategori penyiaran yang terdiri dari televisi dan *radio*, kemudian lembaga siaran yang berisi nama-nama instansi yang akan dilaporkan, serta tanggal tayang kejadian siaran yang melanggar. Kemudian pengguna juga diminta untuk mengisi di kolom pesan aduan mengenai uraian apa saja yang menjadi pelanggaran siaran yang dilaporkan. Jika pengguna memiliki bukti akan lebih baik dalam melakukan pengaduan melampirkan bukti melalui lampiran *file* bukti yang menjadi pendukung dalam pelanggaran. Setelah *form* sudah terisi, maka *user* dapat mengklik *button* 'kirim' untuk mengajukan pengaduan.



Gambar 15. Lihat Lampiran *File* Bukti.

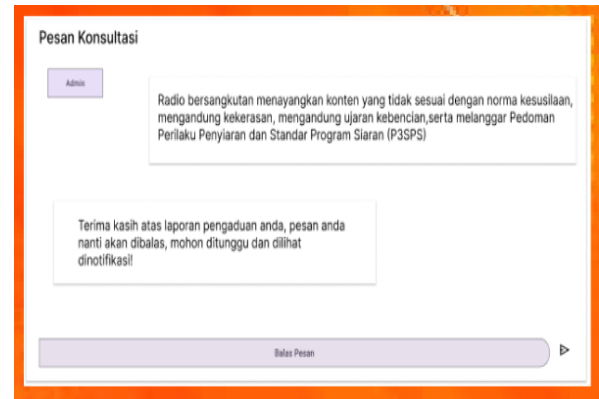
Gambar 15 ini merupakan rancangan halaman untuk melampirkan *file* bukti yang contohnya dapat berupa *video* rekaman tayangan siaran, foto yang menunjukkan pelanggaran, rekaman *CD*, rekaman musik, ataupun rekaman siaran *radio* dan sebagainya yang bisa berfungsi sebagai bukti pendukung untuk memperkuat pengaduan dan guna untuk membantu proses verifikasi dalam pengaduan yang dilaporkan.



Gambar 16. Lihat Pengaduan.

Gambar 16 diatas merupakan rancangan halaman setelah pengguna berhasil membuat pengaduan. Pengguna dapat melihat hasil pengaduan yang berisi data-data pengaduan yang telah dibuat seperti, nomor, isi pengaduan, lembaga siaran, tanggal, serta lampiran bukti. Jika pengguna ingin menambah pengaduan baru, pengguna dapat mengklik *button* 'tambah pengaduan' untuk membuat laporan pengaduan kembali. Diatas halaman terdiri dari notifikasi, yang berisi pemberitahuan dari pihak instansi mengenai jawaban dari laporan pengaduan yang akan diberikan. Selain itu, ada fitur pesan guna untuk berkonsultasi atau melakukan komunikasi dengan pihak instansi. Pengguna juga dapat mengakses menu profil pengguna untuk melihat

informasi pengguna. Untuk keluar dari sistem, pengguna dapat mengklik *button* 'logout'.



Gambar 17. Entry Konsultasi.

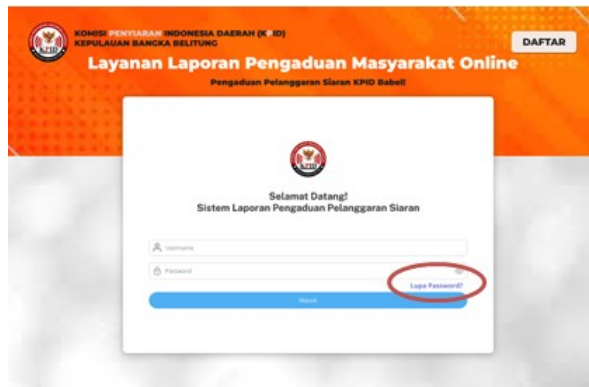
Gambar 17 menunjukkan rancangan fitur pesan yang dimiliki oleh pengguna, disini pengguna dapat melakukan konsultasi ataupun berkomunikasi dengan pihak instansi yakni dengan melalui admin. Fitur ini dirancang agar pengguna dapat melakukan konsultasi ataupun menyampaikan pesan serta berkomunikasi terkait hal-hal yang ingin ditanyakan atau disampaikan pengguna terkait pengaduan.



Gambar 18. Lihat Notifikasi.

Gambar 18 berikut merupakan rancangan contoh-contoh notifikasi dalam sistem pengaduan pelanggaran siaran oleh pengguna. Notifikasi yang ditampilkan melingkupi hasil konfirmasi penerimaan laporan, status verifikasi apakah laporan dinyatakan melanggar atau tidak, dan juga informasi lebih lanjut mengenai tindak lanjut yang akan dilakukan oleh pihak instansi. Contoh notifikasi yang akan diterima oleh pengguna seperti, jika laporan pengaduan dinyatakan melanggar maka pengguna akan menerima pemberitahuan mengenai langkah yang akan diambil oleh instansi selanjutnya. Sebaliknya apabila laporan tidak dinyatakan melanggar pengguna akan mendapat konfirmasi bahwa siaran yang dilaporkan akan tetap ditayangkan karena tidak melanggar.

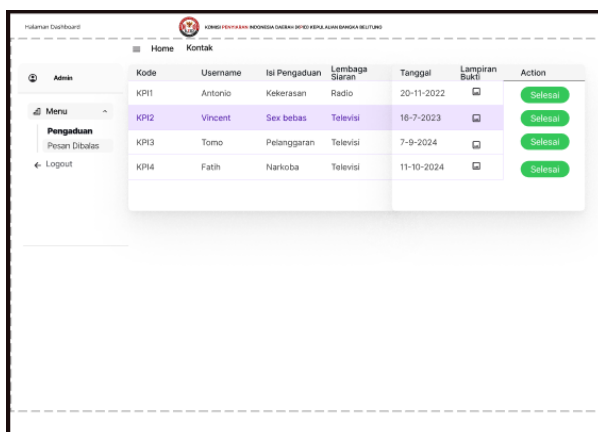
Tahap *prototyping* selanjutnya yaitu *user evaluation* dan *refining prototype* yakni dua tahap ini saling berkaitan dimana di tahapan *user evaluation*, perancang akan mendapat masukan dari pengguna untuk menemukan hal-hal yang menjadi kekurangan atau yang ingin ditambahi didalam perancangan. Tahap *refining prototype* juga hampir sama dengan tahapan *user evaluation*, dimana dalam tahapan ini perancang diminta untuk memperbaiki atau menambahi fitur di rancangan sesuai yang dikehendaki pengguna.



Gambar 19. Tambahkan Fitur Lupa Password.

Gambar berikut ini merupakan contoh rancangan menambah fitur “lupa password”, dimana seperti di rancangan *prototype* sebelumnya tidak ada fitur “lupa password” dimana pengguna dapat mengklik *link* tersebut apabila lupa dengan password yang dibuat. Sehingga rancangan ini kemudian ditambah atau diubah sesuai masukan dari pengguna.

Tahap *prototyping* yang terakhir yakni *implement and maintain*, seperti dilampirkan seperti gambar dibawah ini, merupakan contoh bentuk rancangan sistem dari *prototype* yang telah dibuat.



Gambar 20. Implement and Maintain.

Berikut ini merupakan salah satu contoh desain tahapan implementasi, yang berisi tampilan data-data *user* yang telah melakukan proses pengaduan, sehingga kurang lebih akan muncul seperti tampilan diatas.

4. KESIMPULAN

Proses pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat maupun pihak pelapor yang ingin melakukan pengaduan di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) masih tergolong manual atau belum memiliki pengaduan yang tersistem, dengan membuat pengaduan melalui aplikasi pesan instan yaitu *whatsapp* serta proses selanjutnya mendatangi kantor untuk mengisi formulir pengaduan secara langsung, membuat masyarakat kesulitan karena harus mendatangi kantor, dimana hal ini membebani masyarakat yang memiliki tempat tinggal tidak dekat dengan kantor instansi. Proses pengaduan pun memerlukan waktu yang lama dikarenakan hambatan waktu.

Sebagai upaya dari hal tersebut, penulis merancang sebuah inovasi *digital* mengenai laporan pengaduan di KPID. Rancangan *web* pengaduan pelanggaran siaran ini bagi instansi bertujuan agar instansi mengubah pemikiran proses pengaduan dari yang sebelumnya menjadi pengaduan yang lebih mudah dilakukan dan berkembang dalam bidang *digital*. Sehingga, rancangan *web* yang dibuat ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi instansi dan sebagai perwakilan dari masyarakat agar dapat melakukan pengaduan lebih menghemat waktu dan tenaga, serta memudahkan dalam membuat pengaduan.

Perancangan *web* ini dilakukan dengan acuan metode *prototyping* sebagai bantuan bagi penulis dalam membuat rancangan sebagai gambaran awal atau desain cepat untuk ditujukan kepada instansi. Sehingga Diharapkan bagi instansi dapat menerima rancangan *web* ini sebagai usulan bagi instansi yang mengalami kekurangan tersebut agar instansi menjadi lebih berkembang dalam meningkatkan layanan publik dengan mengubah proses bentuk pengaduan sebelumnya menjadi lebih menguntungkan bagi pihak instansi maupun pihak pelapor yang melakukan pengaduan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Republik Indonesia, *PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 2023. TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI DAN PEMERINTAHAN DAERAH DENGAN*, no. 499. 2023, pp. 1–34.
- [2] L. Setiawati, “Pertanggungjawaban Hukum Bagi Media Televisi Yang Melakukan Pelanggaran Kode Etik Ikatan Jurnalistik Televisi (Ijti) Dalam Melakukan Program Penyiaran,” *J. Ilm. Postul.*, vol. 10, pp. 5–24, 2021, [Online]. Available: [https://repository.azzahra.ac.id/application/user/views/files/jurnal postulate 2021 bu liana.pdf](https://repository.azzahra.ac.id/application/user/views/files/jurnal%20postulate%202021%20bu%20liana.pdf)
- [3] Republik Indonesia, *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4 TAHUN 2024 TENTANG*

- PERUBAHAN ATAS PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 13 TAHUN 2005 TENTANG LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA, no. 190209. 2024, pp. 1–22.
- [4] R. T. Aldisa and A. Arofi, “Penerapan Metode Prototyping Pada Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Berbasis Website,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 373, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.3963.
- [5] Y. Sansena, “Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 15, no. 2, p. 91, 2021, doi: 10.32815/jitika.v15i2.611.
- [6] A. Aldi Saputra, S. Reza Alparizi, R. Helmi Fadhil, U. Teknologi Yogyakarta, and I. Artikel Abstrak, “Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Penerapan Model Prototype Pada Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Bantul Berbasis Android,” *Gudang J. Multidisiplin Ilmu*, vol. 1, no. 5, pp. 42–47, 2023, doi: <https://doi.org/10.59435/gjmi.v1i5.127>.
- [7] H. Sabeni and E. D. Setiamandani, “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik,” *JISIP J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 9, no. 1, pp. 43–52, 2020, doi: 10.33366/jisip.v9i1.2214.
- [8] M. A. Adham, R. R. Fiska, and M. A. Subandri, “Metode Prototipe Aplikasi Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Menggunakan Algoritma Naive Bayes Berbasis Website,” *J. Elektron. dan Tek. Inform. Terap.*, vol. 2, no. 4, pp. 1–21, 2024, doi: <https://doi.org/10.59061/jentik.v2i4.849>.
- [9] K. Siswa, S. M. K. A. Bumiayu, R. Waluyo, B. A. Kusuma, F. Khasanah, and R. Nugroho, “Implementasi Metode Prototyping pada Perancangan Sistem Pengaduan Kekerasan Siswa SMK Al-Huda Bumiayu,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 4, pp. 1582–1590, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i4.44913.
- [10] I. G. B. W. Atmaja, K. N. A. Kusuma, A. A. E. Wirayuda, I. K. Widianara, N. Premadhipa, and G. S. Mahendra, “Penerapan Metode Prototype pada Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Buleleng Berbasis Website,” *RESI J. Ris. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 56–65, 2023, doi: 10.32795/resi.v1i2.3553.
- [11] Indonesia, *PERATURAN KOMISI PENYIARAN INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2024 TENTANG KELEMBAGAAN DAN TATA KELOLA KOMISI PENYIARAN INDONESIA*, no. 1. Indonesia, 2024, pp. 1–18.
- [12] Y. Nugraha, “Information System Development With Comparison of Waterfall and Prototyping Models,” *RISTEC Res. Inf. Syst. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 126–131, 2020, doi: 10.31980/ristec.v1i2.1202.
- [13] R. Real, C. Snider, M. Goudswaard, and B. Hicks, “Dimensions of knowledge in prototyping: A review and characterisation of prototyping methods and their contributions to design knowledge,” in *Proceedings of the Design Society*, 2021, pp. 1303–1312. doi: 10.1017/pds.2021.130.
- [14] U. S. Senarath, “Waterfall methodology, prototyping and agile development,” in *Tech. Rep.*, no. June, 2021, pp. 1–16. doi: 10.13140/RG.2.2.17918.72001.
- [15] A. Gupta, “Comparative Study of Different SDLC Models,” *Int. J. Res. Appl. Sci. Eng. Technol.*, vol. 9, no. 11, pp. 73–80, 2021, doi: 10.22214/ijraset.2021.38736.
- [16] B. Acharya and K. Sahu, “Software Development Life Cycle Models: A Review Paper,” *Int. J. Adv. Res. Eng. Technol.*, vol. 11, no. 12, pp. 169–176, 2020, doi: 10.34218/IJARET.11.12.2020.019.
- [17] H. Koç, A. M. Erdoğan, Y. Barjakly, and S. Peker, “UML Diagrams in Software Engineering Research: A Systematic Literature Review,” in *Proceedings*, 2021, p. 13. doi: 10.3390/proceedings2021074013.
- [18] E. Triandini, R. Fauzan, D. O. Siahaan, S. Rochimah, I. G. Suardika, and D. Karolita, “Software similarity measurements using UML diagrams: A systematic literature review,” *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 10–23, 2022, doi: 10.26594/register.v8i1.2248.
- [19] R. Basatha, A. Kristianto, T. Rahmawati, B. Adiwena, N. T. Hariyanti, and A. Wirapraja, *UI / UX Design : Panduan , Teori dan Aplikasi*. IKADO Press, 2022.
- [20] M. F. Santoso, “Implementation Of UI/UX Concepts And Techniques In Web Layout Design With Figma,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 279–285, 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i2.1223.