

Empathy Map

Name: Muhammad Husni

What does he think and feel?

Husni merasa lelah dengan pekerjaan yang berulang setiap hari, seperti mencatat pembayaran di buku dan Excel, serta menagih iuran secara langsung dari rumah ke rumah. Ia juga khawatir akan terjadinya kesalahan dalam pencatatan pembayaran yang bisa merugikan. Husni ingin mencari cara yang lebih efisien dan modern untuk mengelola administrasi RT/RW, agar ia tidak lagi terjebak dalam cara lama yang memakan waktu dan tenaga.

What does he do?

Setiap hari, Husni mencatat pembayaran iuran secara manual dan melibatkan banyak waktu untuk mengingatkan warga yang belum membayar. Ia juga sering melakukan penagihan langsung ke rumah-rumah warga. Dalam beberapa kesempatan, Husni mendiskusikan kemungkinan penggunaan aplikasi digital bersama pengurus lainnya. Ia berharap dapat menemukan solusi yang lebih praktis dan efisien untuk pekerjaan administrasi yang selama ini dirasakannya terlalu membebani.



What does he see?

Husni melihat bahwa sistem administrasi yang masih manual membuat segala hal menjadi lambat dan sering terjadi kekeliruan dalam pencatatan. Warga pun semakin sering meminta informasi yang cepat dan tepat, baik terkait pembayaran iuran maupun hal-hal lain yang berkaitan dengan RT/RW. Selain itu, Husni juga menyadari bahwa penggunaan smartphone semakin luas di kalangan warga, yang memberi peluang besar untuk meningkatkan pelayanan jika ada aplikasi digital.

What does he say?

Husni sering mengungkapkan bahwa sebuah aplikasi yang mudah digunakan, terutama untuk pembayaran iuran dan pemberian informasi, akan sangat membantu dirinya dan warga. Menurutnya, aplikasi yang mudah dimengerti dan memungkinkan transaksi serta komunikasi lebih efisien akan sangat mengurangi pekerjaan manual yang membuang waktu, seperti keliling door-to-door untuk menagih iuran.

Empathy Map

Name: Afip Rifai

What does he think and feel?

- Merasa cukup nyaman dengan penggunaan aplikasi mobile (skala 4 dari 5).
- Merasa tidak ada kendala dalam mengakses layanan RT/RW secara konvensional.
- Merasa butuh kemudahan dalam menerima informasi dan menyampaikan pengaduan.
- Merasa positif terhadap adanya inovasi digital untuk layanan RT/RW.

What does he say

- Saya membayar iuran secara tunai langsung ke pengurus."
- "Saya berkomunikasi dengan pengurus melalui grup WhatsApp."
- "Saya tidak mengalami kendala dalam mengakses layanan RT/RW."
- "Fitur penting dalam aplikasi adalah pengaduan warga, informasi kegiatan, notifikasi, dan forum diskusi."
- "Saya merasa cukup nyaman (skala 4) menggunakan aplikasi mobile untuk layanan RT/RW."
- "Saya lebih suka notifikasi dari aplikasi daripada WhatsApp atau SMS."
- "Saya bersedia menggunakan aplikasi RT/RW secara rutin."

What does he see?

- Melihat proses pembayaran iuran dilakukan secara tunai langsung ke pengurus.
- Melihat grup WhatsApp sebagai media komunikasi utama antar warga dan pengurus RT/RW.
- Melihat kebutuhan akan informasi kegiatan, pengumuman, dan forum diskusi di lingkungan RT/RW.
- Melihat peluang penggunaan aplikasi mobile sebagai alternatif layanan RT/RW.



What does he do

- Membayar iuran secara tunai langsung.
- Berkomunikasi lewat WhatsApp Group untuk keperluan RT/RW.
- Siap untuk beralih menggunakan aplikasi mobile untuk pengelolaan layanan RT/RW.
- Menunjukkan antusiasme dalam penggunaan fitur-fitur seperti pengaduan, informasi kegiatan, notifikasi, dan forum diskusi jika tersedia dalam aplikasi.

Empathy Map

Name: Ninesetia Waty

What does she think and feel?

Waty merasa cukup nyaman dalam menggunakan aplikasi mobile untuk mengakses layanan RT/RW, meskipun belum menggunakan aplikasi tersebut saat ini. Ia merasa bahwa layanan yang ada saat ini tidak mengalami masalah, tetapi ia tetap menginginkan adanya kemudahan dan kepraktisan melalui digitalisasi. Waty juga merasa fleksibel dalam hal menerima notifikasi, tidak memiliki preferensi kuat antara aplikasi, WhatsApp, atau SMS. Ia menyambut positif inovasi layanan RT/RW yang berbasis aplikasi.

What does she say

Dalam wawancara, Waty menyatakan bahwa ia membayar iuran secara tunai dan berkomunikasi melalui grup WhatsApp. Ia mengatakan tidak mengalami kendala dalam mengakses layanan RT/RW saat ini. Waty juga menyampaikan bahwa fitur-fitur penting dalam aplikasi layanan RT/RW menurutnya adalah pembayaran online, pengajuan surat, pengaduan warga, informasi kegiatan, notifikasi, dan forum diskusi. Ia menilai kenyamanan penggunaan aplikasi mobile pada skala 4 dari 5 dan menyatakan bahwa, bagi dirinya, menerima notifikasi melalui aplikasi, WhatsApp, atau SMS tidak menjadi masalah. Ia juga menyatakan kesediaannya untuk menggunakan aplikasi RT/RW secara rutin.

What does she see?

Waty melihat bahwa saat ini pembayaran iuran RT/RW masih dilakukan secara tunai langsung kepada pengurus. Ia juga melihat bahwa komunikasi antara warga dan pengurus biasanya dilakukan melalui grup WhatsApp. Selain itu, Waty menyadari bahwa akan lebih baik jika layanan RT/RW ditingkatkan dengan menggunakan aplikasi mobile yang menyediakan fitur-fitur seperti pembayaran online, pengajuan surat, pengaduan warga, informasi kegiatan RT/RW, serta forum diskusi warga.

What does she do

Saat ini, Ibu waty masih membayar iuran secara tunai langsung kepada pengurus RT/RW dan berkomunikasi dengan pengurus melalui grup WhatsApp. Meskipun demikian, ia menyatakan kesediaannya untuk beralih dan secara rutin menggunakan aplikasi RT/RW jika aplikasi tersebut tersedia dan menyediakan fitur-fitur yang dibutuhkannya.

