

## What do User Feel?

- Frustrasi karena laporan atau keluhan sering tidak mendapat respons cepat.
- Kesal karena tidak adanya kejelasan informasi fasilitas dan layanan umum.
- Khawatir ketika terjadi insiden darurat tapi tidak ada sistem bantuan cepat.
- Keinginan kuat untuk adanya sistem yang praktis dan terintegrasi.

Empathy Map adalah alat visual yang digunakan untuk memahami lebih dalam tentang pikiran, perasaan, dan perilaku seseorang, biasanya pelanggan atau pengguna. Empathy Map biasanya dimulai dengan fokus pada satu karakter atau persona di tengah diagram, lalu dikelilingi oleh bagian-bagian utama seperti apa yang mereka pikirkan, rasakan, katakan, lakukan, lihat, dan dengar, untuk menggali perspektif mereka secara lebih komprehensif.

## What User Think?

- "Bagaimana cara agar lingkungan tempat tinggal saya lebih aman?"
- "Kenapa laporan saya tidak segera ditindaklanjuti?"
- "Sulit sekali mencari tahu kapan sampah akan diangkut."
- "Saya ingin semua fasilitas umum lebih tertata dan mudah dipakai."
- "Seandainya ada aplikasi yang bisa menyatukan semua layanan ini."

## What User Hear?

- Keluhan warga lain tentang keamanan dan kebersihan.
- Isu tentang keterlambatan jadwal pengangkutan sampah.
- Informasi penting yang hanya tersebar dari mulut ke mulut.
- Komplain tentang fasilitas rusak atau tidak bisa digunakan.
- Cerita tentang kejadian pencurian atau orang asing masuk kompleks.

## What User See?

- Lingkungan kompleks yang belum aman sepenuhnya.
- Kurangnya fasilitas umum yang terorganisir dengan baik.
- Sampah liar yang terkadang mengganggu pemandangan.
- Informasi pengumuman yang tercecer, sulit ditemukan.
- Petugas keamanan yang kurang sigap saat ada masalah.

## What User Saying?

- "Harusnya ada aplikasi khusus buat penghuni kompleks ini."
- "Kalau ada masalah, saya mau bisa langsung lapor, tidak ribet!"
- Saya ingin lebih mudah reservasi fasilitas umum tanpa harus tanya-tanya manual.
- "Keamanan dan kenyamanan di tempat tinggal itu prioritas."
- "Kebersihan lingkungan itu hak semua penghuni, jangan disepelekan."

CyberRom

# EMPHATY MAP

