

User Research and Persona

Kelompok
Anggota

- : Power Rangers
- Farah Dhiya Ramadhina (2206082934)
- Syifa Mahira R. Dharmawan (2206083205)
- Adrian Aryaputra Hamzah (2206811474)
- Alden Luthfi Arrahman (2206028932)
- Devin Faiz Faturahman (2206830593)
- Thifaalinno Fawwaz Abdi (2206082253)

Aplikasi : WargaJaga

PENDAHULUAN

Pada tahap ini, kamu akan membuat rencana *User Research* sederhana yang bertujuan menggali *feedback* dari *end user* aplikasi, melakukan wawancara dengan *end user*, mengetahui bagaimana pengguna dalam melakukan proses bisnis di dalam aplikasi, dan membuat *Persona*. Metode *user research* yang akan digunakan adalah wawancara. Responden wawancara sebaiknya adalah orang yang pernah menjalani proses bisnis serupa, misalnya aplikasi traveling, coba cari responden yang pernah menggunakan aplikasi serupa, atau orang yang menjadi target dari aplikasi/website yang kamu tangani.

Jumlah responden minimal 5 orang.

NB: Hasil wawancara akan digunakan untuk membuat analisis menggunakan User Journey Mapping. Bisa dilihat di tautan berikut. <https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping/>

Tujuan

1. Menyusun rencana wawancara
2. Melakukan wawancara dengan *end user*
3. Membuat profil responden dan meringkas hasil temuan saat wawancara dengan responden tersebut
4. Membuat persona berdasarkan profil responden dan hasil temuan wawancara
5. Mengetahui proses (tahap demi tahap) bagaimana user memenuhi kebutuhannya terkait aplikasi.

Deliverables

1. Tujuan dan daftar pertanyaan wawancara
2. Hasil Wawancara
3. Profil responden
4. Persona

Referensi

User Research

<https://medium.com/somia-customer-experience/tips-for-successful-field-user-research-part-1-planning-cae3d759fc6>

Persona <https://www.nngroup.com/articles/persona/>

Deadline Pengumpulan Template

20 April 2024 pukul 23.55



“
The public is more familiar with bad design than good design.

- Paul Rand (1914 - 1996)

Tabel Revisi			
Versi	Tanggal	Penulis	Deskripsi Revisi
v.1.0	5 April 2024	Farah, Adrian, Upi, Devin.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat list pertanyaan untuk wawancara User Research 2. Menentukan segmentasi masyarakat yang akan diwawancara (pihak kepolisian dan masyarakat umum – pelajar dan pekerja)
v.2.0	19 April 2024	Adrian, Devin, Syifa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi beberapa data hasil wawancara dan merapikan formatting file
v.3.0	20 April 2024	Farah, Syifa, Adrian, Upi, Devin, Thifaallinno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi data hasil wawancara, kesimpulan wawancara, bukti wawancara dan menginput gambar hasil user persona 2. Proofread hasil akhir

Tabel Kontribusi		Persentase Kontribusi (Pastikan jumlah total persentase kontribusi semua anggota = 100 %)
Nama Anggota	Deskripsi Kontribusi	
Farah Dhiya Ramadhina	Membuat list pertanyaan untuk wawancara <i>User Research</i> , menentukan segmentasi responden, mewawancarai satu responden, mengisi hasil wawancara, merapikan <i>formatting</i> dan <i>user persona</i> .	19%
Syifa Mahira R. Dharmawan	Membuat list pertanyaan untuk wawancara <i>User Research</i> , mewawancarai satu responden, dan mengisi hasil wawancara.	19%
Adrian Aryaputra Hamzah	Membuat list pertanyaan untuk wawancara <i>User Research</i> , mewawancarai satu responden, mengisi hasil wawancara, dan mengisi <i>user persona</i> .	19%
Alden Luthfi Arrahman	Membuat list pertanyaan untuk wawancara <i>User Research</i> , melakukan wawancara satu responden, dan mengisi hasil wawancara.	17%
Devin Faiz Faturahman	Membuat list pertanyaan untuk wawancara <i>User Research</i> , mewawancarai satu responden, mengisi hasil wawancara, dan mengisi <i>user persona</i> .	19%
Thifaallinno Fawwaz Abdi	Membantu pengisian <i>user persona</i> dan <i>proofread</i> terhadap hasil akhir.	7%

1. Sebelum Wawancara

Merumuskan Tujuan Wawancara/Riset

Sebutkan beberapa tujuan riset yang akan digali melalui wawancara. Untuk merumuskan tujuan riset, kamu bisa mengacu ke *task analysis* dan asumsi masalah yang sudah dirumuskan di template 1.

Dalam penelitian ini, kamu bisa fokus ke 2-3 *task* atau fitur utama yang sudah kamu buat, yang menurutmu layak untuk diperbaiki.

Lalu untuk masing-masing tujuan, rumuskan pertanyaan untuk ditanyakan ke responden.

Dalam melakukan wawancara, sangat direkomendasikan untuk direkam

Untuk Masyarakat Sipil (Pengguna Aplikasi):

1. Mengidentifikasi profil narasumber
 - a. Siapa nama lengkap anda?
 - b. Berapakah umur anda?
 - c. Apa pekerjaan/aktivitas utama anda saat ini?
 - d. Di kota/wilayah manakah anda tinggal?
2. Mengidentifikasi pengalaman narasumber terkait kejadian pelaporan kriminal
 - a. Apakah Anda pernah merasa tidak aman di lingkungan Anda? Jika ya, dalam situasi apa?
 - b. Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi untuk melaporkan tindak kriminal atau keadaan darurat sebelumnya?

Jika ya:

- i. Apa nama aplikasi yang anda gunakan?
- ii. Mengapa Anda memutuskan untuk menggunakan aplikasi tersebut?
- iii. Apakah anda dapat menceritakan bagaimana alur penggunaan aplikasi pelaporan online yang terakhir anda gunakan?
- iv. Apakah anda memiliki kendala dalam melakukan pelaporan?
- v. Apakah anda memiliki saran perbaikan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jika tidak:

- vi. Apa alasan Anda belum menggunakan aplikasi semacam itu?

- c. Apakah anda pernah melaporkan tindak kriminal secara langsung?

Jika ya:

- i. Apakah anda dapat menceritakan bagaimana alur pelaporan tindak kriminal yang anda lakukan?
- ii. Informasi apa saja yang anda berikan ketika melaporkan suatu tindak kriminal?
- iii. Apakah anda memiliki kendala dalam melakukan pelaporan?
- iv. Apakah anda memiliki saran perbaikan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jika tidak:

- v. Apakah terdapat alasan khusus mengapa anda tidak pernah melakukan hal tersebut?

3. Mengidentifikasi harapan dan kasus penggunaan aplikasi "WargaJaga"
 - a. Apabila kami ingin membuat aplikasi untuk pelaporan tindakan kriminal secara *online* melalui *website/mobile app* yang bernama "WargaJaga", kira-kira pada situasi apa Anda merasa perlu untuk menggunakan aplikasi seperti "WargaJaga"?
 - b. Apa ekspektasi anda ketika menggunakan aplikasi pelaporan *online* seperti "WargaJaga"?
 - c. Apakah Anda memiliki saran untuk fitur yang bisa membantu meningkatkan kenyamanan anda dalam menggunakan aplikasi "WargaJaga"?
 - d. Apakah anda memerlukan fitur yang memberikan riwayat tindakan kriminal di daerah tertentu/lokasi anda saat ini? Jika ya, apa informasi yang anda butuhkan terkait tindakan kriminal tersebut?
 - e. Aplikasi ini membutuhkan data diri anda yang dapat digunakan menjadi saksi ketika tindak kriminal diproses, apakah anda keberatan?

Untuk Anggota Aparat Kepolisian:

1. Mengidentifikasi profil narasumber
 - a. Siapakah nama lengkap, usia, dan pangkat/jabatan bapak?
 - b. Berapa lama bapak telah bertugas di kepolisian?
 - c. Apa tantangan utama yang bapak hadapi dalam mengumpulkan laporan kriminal dari masyarakat?
2. Mengidentifikasi Penggunaan dan Kebutuhan Aplikasi Teknologi
 - a. Apakah departemen bapak pernah menggunakan aplikasi teknologi untuk menerima laporan dari masyarakat?
Jika ya:
 - i. Aplikasi apa yang digunakan dan bagaimana pengalaman bapak dengan aplikasi tersebut?
 - Jika tidak:
 - ii. Apakah bapak melihat potensi manfaat dari penggunaan aplikasi semacam itu?
 - b. Menurut bapak, fitur apa saja yang seharusnya ada dalam aplikasi pelaporan kriminal untuk mendukung tugas kepolisian?
 - c. Informasi apa saja yang bapak butuhkan untuk mempermudah pemrosesan tindakan kriminal yang dilaporkan warga sipil?
3. Mengidentifikasi Saran untuk Optimalisasi Aplikasi "WargaJaga"
 - a. Bagaimana aplikasi seperti "WargaJaga" dapat membantu bapak dalam proses investigasi dan penanganan kasus?
 - b. Apakah ada saran untuk meningkatkan kerjasama antara masyarakat dan kepolisian melalui aplikasi ini?
 - c. Apabila terdapat fitur riwayat tindakan kriminal di suatu lokasi tertentu, apa saja informasi yang dapat diberikan kepolisian untuk masyarakat?

2. Setelah Wawancara

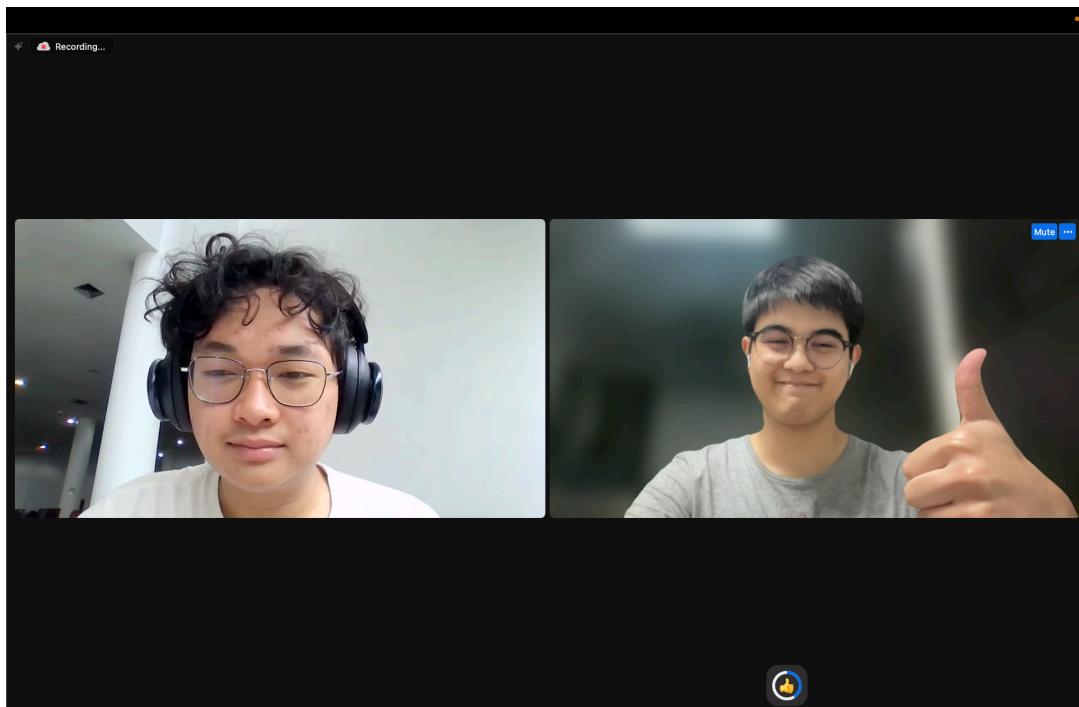
Setelah melakukan wawancara, jelaskan profil responden yang kamu wawancara di kolom berikut.

1. Hasil Wawancara Narasumber 1

Link wawancara :

https://ui-ac-id.zoom.us/rec/share/4re5m3ZWSM-DcwssNfUhl1MPtog_b8ed8T4v7tW4wFgcxN-rbyBA5gIB8li9oBXM.M-SSfigSP43qOI7

passcode: Pu+YE4^6



Profil Singkat: Faishal adalah laki-laki berumur 21 tahun yang sekarang sedang menempuh pendidikan di Universitas Indonesia dengan jurusan Ilmu Komputer. Faishal bertempat tinggal di Ciledug, Tangerang, tetapi karena lokasi rumah dan kampusnya yang jauh, ia memutuskan untuk tinggal di kost yang berlokasi di Kukusan, Depok selama menjadi mahasiswa. Faishal mengikuti banyak kepanitiaan dan sering mengerjakan tugas di kantin bersama teman-temannya. Terkadang, ia merasa khawatir ketika ia meninggalkan barangnya sebab faishal pernah kehilangan tasnya ketika beribadah. Nihilnya, faishal tidak merasa bahwa kejadian tersebut ditindaklanjuti lebih jauh.

Tanggal Wawancara : Jumat, 19 April 2024

Pertanyaan 1 : Apakah Anda pernah merasa tidak aman di lingkungan Anda? Jika ya, dalam situasi apa?

Jawaban Narasumber : Iya, di tempat kampus ketika di keramaian

Pertanyaan 2 : Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi untuk melaporkan tindak kriminal atau keadaan darurat sebelumnya?

Jawaban Narasumber : Tidak

Pertanyaan 3 : Apakah ada alasan kenapa anda tidak pernah menggunakan aplikasi tersebut?

Jawaban Narasumber : Kadang merasa prosesnya sulit

Pertanyaan 4 : Apakah anda pernah melaporkan tindakan kriminal secara langsung?

Jawaban Narasumber : Pernah

Pertanyaan 5 : Apakah anda dapat menceritakan bagaimana alur pelaporan tindak kriminal yang anda lakukan?

Jawaban Narasumber : Ketika sholat, tas diambil orang

Pertanyaan 6 : Informasi apa saja yang anda berikan ketika melaporkan suatu tindak kriminal?

Jawaban Narasumber : Menceritakan kronologis saja, namun tidak ada solusi

Pertanyaan 7 : Apakah ada kendala selama proses pelaporan?

Jawaban Narasumber : Prosedurnya tidak dilaksanakan dengan lengkap, kurang transparansi

Pertanyaan 8 : Apakah anda memiliki saran perbaikan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban Narasumber : Tetap menjaga anonimitas/privasi pelapor

Pertanyaan 9 : Apabila kami ingin membuat aplikasi untuk pelaporan tindakan kriminal secara *online* melalui *website/mobile app* yang bernama "WargaJaga", kira-kira pada situasi apa Anda merasa perlu untuk menggunakan aplikasi seperti "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Dalam lingkungan yang ramai

Pertanyaan 10 : Apa ekspektasi anda ketika menggunakan aplikasi pelaporan online seperti "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Adanya feedback agar bisa mengetahui status pelaporan, privasi, serta respon cepat terhadap pelaporan

Pertanyaan 11 : Apakah Anda memiliki saran untuk fitur yang bisa membantu meningkatkan kenyamanan anda dalam menggunakan aplikasi "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Penjagaan privasi pengguna, eksekusi dari fitur-fitur yang baik agar pengguna lebih percaya

Pertanyaan 12 : Apakah anda memerlukan fitur yang memberikan riwayat tindakan kriminal di daerah tertentu/lokasi anda saat ini? Jika ya, apa informasi yang anda butuhkan terkait tindakan kriminal tersebut?

Jawaban Narasumber : Iya, namun hal itu dapat memberikan gambaran yang buruk terhadap lokasi pengguna. Informasinya secara umum, tidak perlu sangat detail

Pertanyaan 13 : Aplikasi ini membutuhkan data diri anda yang dapat digunakan menjadi saksi ketika tindak kriminal diproses, apakah anda keberatan ?

Jawaban Narasumber : Iya, namun apabila ingin diumumkan ke publik, aplikasi harus meminta izin kepada pengguna

2. Hasil Wawancara Narasumber 2

Link wawancara : [Interview Syifa - Narsum Arief](#)



Profil Singkat: Arief adalah karyawan berusia 46 tahun yang bertempat tinggal di Bekasi. Sebagai karyawan, dia menginginkan aplikasi yang dapat menerima laporan tindak kriminal secara *online* dan cepat tanpa perlu berkunjung ke kantor polisi secara langsung. Selain itu, ia juga menginginkan perlindungan privasi data diri yang baik dan transparan.

Tanggal Wawancara : Jumat, 19 April 2024

Pertanyaan 1 : Apakah Anda pernah merasa tidak aman di lingkungan Anda? Jika ya, dalam situasi apa?

Jawaban Narasumber : Iya, di kondisi tempat baru yang ramai

Pertanyaan 2 : Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi untuk melaporkan tindak kriminal atau keadaan darurat sebelumnya?

Jawaban Narasumber : Belum pernah

Pertanyaan 3 : Apakah ada alasan kenapa anda tidak pernah menggunakan aplikasi tersebut?

Jawaban Narasumber : Tidak tahu

Pertanyaan 4 : Apakah anda pernah melaporkan tindakan kriminal secara langsung?

Jawaban Narasumber : Pernah dulu

Pertanyaan 5 : Apakah anda dapat menceritakan bagaimana alur pelaporan tindak kriminal yang anda lakukan?

Jawaban Narasumber : Waktu itu ke kantor polsek terdekat lalu melapor ke petugasnya yang sedang berjaga disana

Pertanyaan 6 : Informasi apa saja yang anda berikan ketika melaporkan suatu tindak kriminal?

Jawaban Narasumber : Informasi nama yang bersangkutan, lalu detail kejadiannya

Pertanyaan 7 : Apakah ada kendala selama proses pelaporan?

Jawaban Narasumber : Harus cari lokasi terdekat untuk melapor dan jalan terlebih dahulu kesana

Pertanyaan 8 : Apakah anda memiliki saran perbaikan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban Narasumber : Bisa melapor secara online mungkin lebih baik

Pertanyaan 9 : Apabila kami ingin membuat aplikasi untuk pelaporan tindakan kriminal secara *online* melalui *website/mobile app* yang bernama "WargaJaga", kira-kira pada situasi apa Anda merasa perlu untuk menggunakan aplikasi seperti "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Dalam situasi butuh melapor cepat dan semoga responnya bisa cepat ditangani juga

Pertanyaan 10 : Apa ekspektasi anda ketika menggunakan aplikasi pelaporan online seperti "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Cepat dan akurat dalam pelaporan, dan responnya cepat juga

Pertanyaan 11 : Apakah Anda memiliki saran untuk fitur yang bisa membantu meningkatkan kenyamanan anda dalam menggunakan aplikasi "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Fitur untuk track hasil laporan

Pertanyaan 12 : Apakah anda memerlukan fitur yang memberikan riwayat tindakan kriminal di daerah tertentu/lokasi anda saat ini? Jika ya, apa informasi yang anda butuhkan terkait tindakan kriminal tersebut?

Jawaban Narasumber : Iya itu ide bagus, mungkin informasi rate tingkat kriminal di daerah tersebut

Pertanyaan 13 : Aplikasi ini membutuhkan data diri anda yang dapat digunakan menjadi saksi ketika tindak kriminal diproses, apakah anda keberatan ?

Jawaban Narasumber : Tidak, kalau bisa anonim lebih bagus

3. Hasil Wawancara Narasumber 3

Link wawancara : [Wawancara Sister Farah - Narsum Diani.m4a](#)



Profil Singkat: Diani, seorang ibu yang memiliki satu anak dan berusia 52 tahun. Tinggal di Jakarta Timur, dan bekerja menjadi Karyawan Swasta di salah satu bank, yang kantornya terletak di daerah Bintaro, Tangerang Selatan. Setiap hari kerja, ia berangkat dari rumah pukul 7 pagi dan pulang dari kantor sekitar 18.30 malam dengan menggunakan kendaraan umum yaitu KRL serta ojek *online*. Dengan jarak tempuh rumah-kantor selama 2 jam, membuat ia selalu pulang malam. Seringnya pulang dengan kondisi langit sudah gelap dan dengan menaiki kendaraan umum yang kadang berdesak-desakan dengan para penumpang lain, membuat ia terkadang kurang merasa aman. Maka itu, ia membutuhkan aplikasi yang mendukung pelaporan tindakan kriminal secara *online* dan aplikasi yang dapat memberikan riwayat tindakan kriminal di suatu lokasi, karena dapat sangat membantunya ketika ia merasa kurang aman saat pulang malam hari menggunakan KRL atau ojek, atau ketika ia melewati suatu lingkungan yang gelap dan kurang ia kenali.

Tanggal Wawancara : Jumat, 19 April 2024

Pertanyaan 1 : Apakah Anda pernah merasa tidak aman di lingkungan Anda? Jika ya, dalam situasi apa?

Jawaban Narasumber : Karena saya pulang malam naik kendaraan umum, jadi kalo dalam kondisi gelap gitu takut kalo ada kejadian kriminal.

Pertanyaan 2 : Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi untuk melaporkan tindak kriminal atau keadaan darurat sebelumnya?

Jawaban Narasumber : Saya kurang tau ada atau tidaknya, jadi tidak pernah menggunakan.

Pertanyaan 3 : Apakah ada alasan kenapa anda tidak pernah menggunakan aplikasi tersebut?

Jawaban Narasumber : Karena belum pernah tau, jadi belum pernah pakai.

Pertanyaan 4 : Apakah anda pernah melaporkan tindakan kriminal secara langsung
Jawaban Narasumber : Pernah, dulu sekali ketika kehilangan kendaraan jadi pelaporannya langsung datang ke kantor polisi.

Pertanyaan 5 : Apakah anda dapat menceritakan bagaimana alur pelaporan tindak kriminal yang anda lakukan?

Jawaban Narasumber : Datang langsung ke kantor polisi, lapor pengaduan ke polisi lalu data saya di kirim ke sistem mereka.

Pertanyaan 6 : Informasi apa saja yang anda berikan ketika melaporkan suatu tindak kriminal?

Jawaban Narasumber : Awal kejadian seperti apa, cerita kronologi, apa saja barang yang kehilangan dan jenisnya (warna, bentuk). Intinya detail terkait tentang barang yang hilang dan kronologi kejadian.

Pertanyaan 7 : Apakah ada kendala selama proses pelaporan?

Jawaban Narasumber : Kendalanya karena harus bolak-balik datang ke kantor polisi memenuhi panggilan, prosesnya lama, dan lama menunggu hasil investigasi mereka karena berdasarkan laporan harus ditindak lanjut ke wilayah daerah. Kebetulan, mobil yang hilang juga ketemunya di daerah yang cukup jauh dari lokasi kehilangan.

Pertanyaan 8 : Apakah anda memiliki kritik atau saran perbaikan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban Narasumber : Untuk pengaduan terkait keselamatan di jalan (tindakan kriminal ringan) mungkin lebih baik bisa dilaporkan lewat sistem/aplikasi pengaduan online ke kepolisian. Jadi, ga perlu harus dateng nyamperin kantor polisi di awal, ke kantornya saat tahap selanjutnya aja biar proses pelaporan lebih cepat.

Pertanyaan 9 : Apabila kami ingin membuat aplikasi untuk pelaporan tindakan kriminal secara *online* melalui *website/mobile app* yang bernama "WargaJaga", kira-kira pada situasi apa Anda merasa perlu untuk menggunakan aplikasi seperti "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Pada kondisi kita mengalami tindakan kriminal, atau sekitar kita yang mengalami. Jadi, kalo udah di sosialisasikan kan ga cuma korban yang bisa melapor karena korban biasanya mengalami *shock*, tapi warga sekitar juga bisa membantu untuk membuat laporan pengaduan karena paham caranya.

Pertanyaan 10 : Apa ekspektasi anda ketika menggunakan aplikasi pelaporan online seperti "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Yang pasti harus *user-friendly*, mudah digunakan untuk seluruh pengguna, termasuk yg gaptek (gagap teknologi) juga bisa, jadi, butuh sosialisasi lebih untuk masyarakat. Aplikasinya harus bagus, jangan ada kendala *bandwidth*, dan bisa memberikan respon yang cepat untuk pelapor.

Pertanyaan 11 : Apakah Anda memiliki saran untuk fitur yang bisa membantu meningkatkan kenyamanan anda dalam menggunakan aplikasi "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber : Kemudahan untuk mencari lokasi kejadian (seperti fitur *auto-locate* di *map*), *dropdown list* untuk jenis tindakan kriminal yang terjadi biar lebih cepat identifikasinya, ada *field* untuk menuliskan kronologi rinci.

Pertanyaan 12 : Apakah anda memerlukan fitur yang memberikan riwayat tindakan kriminal di daerah tertentu/lokasi anda saat ini? Jika ya, apa informasi yang anda butuhkan terkait tindakan kriminal tersebut?

Jawaban Narasumber : Agree kalo butuh fiturnya, karena kan aplikasi itu mencatat laporan-laporan tindakan kriminal yang ada dengan lengkap dan disimpan di sistem. Nah, hasil laporan-laporan tersebut bisa jadi informasi tentang riwayat kriminal di tiap daerah, tinggal dikembangkan dalam bentuk apa informasi nya diberikan, misalnya *pop-up message* kah? ketika pengguna sedang berada di suatu daerah. Informasi yang dibutuhkan dalam riwayat kriminal suatu daerah berupa jenis kasusnya apa aja, berapa jumlah kejadian kriminal di daerah tersebut, waktu kapan kejadian-kejadian tersebut banyak terjadi.

Pertanyaan 13 : Aplikasi ini membutuhkan data diri anda yang dapat digunakan menjadi saksi ketika tindak kriminal diproses, apakah anda keberatan ?

Jawaban Narasumber : Data perlindungan konsumen kan ada undang-undangnya, jadi kalo semisalnya diperlukan data pelapor agar bisa mengidentifikasi apakah laporannya fiktif atau ga, ya gappaa. Asal datanya memang digunakan dengan tujuan yang benar yaitu untuk pemrosesan laporan dan tidak *di-publish* kemana-mana.

4. Hasil Wawancara Narasumber 4

Bukti wawancara :  2024-04-19_22-06-15.mp4

Profil Singkat: Puti Raissa, adalah seorang Mahasiswa Semester 4 yang tinggal Beji, Depok. Ia merupakan warga asli depok yang tinggal di rumahnya sejak ia lahir, sehingga ia sangat familiar sekali dengan daerah tinggalnya. Karena kebiasaannya ini, ia merasa sangat nyaman di kehidupannya. Namun, ada juga beberapa kejadian dimana ia harus berhubungan dengan pihak kepolisian. Ia adalah mahasiswa yang cukup aktif dan berbakat di bidang akademis, ia adalah orang yang sangat memperhatikan sekitarnya dan sangat berhati-hati untuk menghindari kejadian yang tidak mengenakkan.

Tanggal Wawancara : Jumat, 19 April 2024

Pertanyaan 1 : Apakah Anda pernah merasa tidak aman di lingkungan Anda? Jika ya, dalam situasi apa?

Jawaban Narasumber: Saya sudah tinggal di sini sejak saya kecil dan untungnya belum ada kejadian yang tidak mengenakkan dan kompleks tempat tinggal saya relatif aman.

Pertanyaan 2 : Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi untuk melaporkan tindak kriminal atau keadaan darurat sebelumnya?

Jawaban Narasumber: Belum pernah.

Pertanyaan 3 : Apakah ada alasan kenapa anda tidak pernah menggunakan aplikasi tersebut?

Jawaban Narasumber: Karena untungnya kesempatannya belum muncul untuk saya melaporkan hal-hal tersebut.

Pertanyaan 4 : Apakah anda pernah melaporkan tindakan kriminal secara langsung

Jawaban Narasumber: Pernah, keluarga saya pernah tertipu suatu agen umroh sehingga kami melaporkannya ke pihak kepolisian.

Pertanyaan 5 : Apakah anda dapat menceritakan bagaimana alur pelaporan tindak kriminal yang anda lakukan?

Jawaban Narasumber: Jadi kerabat kami bercerita tentang penipuannya sehingga keluarga kami menawarkan untuk membantu melaporkannya ke polisi.

Pertanyaan 6 : Informasi apa saja yang anda berikan ketika melaporkan suatu tindak kriminal?

Jawaban Narasumber : waktu itu kami sudah memberikan nama orang dan nomor telponnya, dan setelah ditelusuri orang tersebut memang mempunyai riwayat menipu.

Pertanyaan 7: Apakah ada kendala selama proses pelaporan?

Jawaban Narasumber: Saya hanya diceritakan oleh keluarga saya dan tidak melihat langsung namun saya rasa tidak ada kendala.

Pertanyaan 8 : Apakah anda memiliki kritik atau saran perbaikan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban Narasumber: stigma orang-orang itu polisi memang kurang tanggap sih kalau memproses pelaporan.

Pertanyaan 9 : Apabila kami ingin membuat aplikasi untuk pelaporan tindakan kriminal secara *online* melalui *website/mobile app* yang bernama "WargaJaga", kira-kira pada situasi apa Anda merasa perlu untuk menggunakan aplikasi seperti "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber: Kalau ada palikasi yang khusus dikembangkan untuk itu, saya rasa sangat bakal bermanfaat sih

Pertanyaan 10 : Apa ekspektasi anda ketika menggunakan aplikasi pelaporan online seperti "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber: Yang pasti untuk aplikasi seperti ini, saya harap prosesnya bisa langsung, cepat dan jelas sehingga saya punya insentif untuk menggunakan aplikasi ini ketimbang melapor langsung.

Pertanyaan 11: Apakah Anda memiliki saran untuk fitur yang bisa membantu meningkatkan kenyamanan anda dalam menggunakan aplikasi "WargaJaga"?

Jawaban Narasumber: Yang pasti harus ada fitur yang memudahkan kami orang awan untuk melapor dan cepat sehingga kita yang melapor juga merasa nyaman untuk melaporkan kejadiannya.

Pertanyaan 12 : Apakah anda memerlukan fitur yang memberikan riwayat tindakan kriminal di daerah tertentu/lokasi anda saat ini? Jika ya, apa informasi yang anda butuhkan terkait tindakan kriminal tersebut?

Jawaban Narasumber: tentu perlu seperti contoh yang saya sebutkan tadi langkah baiknya jika kami bisa mengetahui riwayat seseorang sehingga bisa melakukan tindakan preventif terhadap kejahatan

Pertanyaan 13 : Aplikasi ini membutuhkan data diri anda yang dapat digunakan menjadi saksi ketika tindak kriminal diproses, apakah anda keberatan ?

Jawaban Narasumber: Tidak, karena menurut saya itu memang perlu untuk mempercepat proses

5. Hasil Wawancara Narasumber 5

Link wawancara : [Wawancara Sister Devin - Narsum Yohanes Adi.m4a](#)



Profil Singkat: Yohanes Adi adalah seorang anggota Polri berusia 52 tahun yang bertugas dan tinggal di Tajurhalang, Bogor. Menjabat sebagai Kanit Binmas Polsek Tajurhalang dengan pangkat Inspektur Dua (Ipda), Yohanes Adi telah mengabdi sejak tahun 1992. Dalam tugas sehari-harinya, ia bertanggung jawab mengawasi keamanan masyarakat dan menanggapi laporan kondisi keamanan yang diberikan oleh warga. Komunikasi yang efektif dengan masyarakat adalah kunci penting dalam pekerjaannya, sehingga ia dan timnya sangat bergantung pada informasi dari warga untuk menangani berbagai kejadian.

Tanggal Wawancara : Jumat, 19 April 2024

Pertanyaan 1 : Apa tantangan utama yang bapak hadapi dalam mengumpulkan laporan kriminal dari masyarakat?

Jawaban Narasumber : Sarana untuk komunikasi, tempat masyarakat untuk melapor peristiwa-peristiwa pidana ataupun masalah-masalah sosial yang terjadi dalam masyarakat kepada kepolisian.

Pertanyaan 2 : Apakah departemen bapak pernah menggunakan aplikasi teknologi untuk menerima laporan dari masyarakat?

Jawaban Narasumber : Pernah menggunakan.

Pertanyaan 3 : Aplikasi apa yang digunakan dan bagaimana pengalaman bapak dengan aplikasi tersebut?

Jawaban Narasumber : Menggunakan aplikasi Facebook dan juga Instagram, masyarakat dapat melaporkan dan bisa langsung ditindak secepatnya oleh kepolisian. Selain itu bisa mengimbau mengenai suatu kejadian kejahatan yang telah terjadi melalui aplikasi tersebut.

Pertanyaan 4 : Menurut bapak, fitur apa saja yang seharusnya ada dalam aplikasi pelaporan kriminal untuk mendukung tugas kepolisian?

Jawaban Narasumber : Fiturnya kalau bisa sama seperti media sosial, pastinya ada laporan pengaduan, yang terbuka dan pastinya bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pertanyaan 5 : Informasi apa saja yang bapak butuhkan untuk mempermudah pemrosesan tindakan kriminal yang dilaporkan warga sipil?

Jawaban Narasumber : Yang paling dibutuhkan yaitu informasi-informasi terkait pelaku-pelaku kejahatan seperti ciri-cirinya, melalui gambar atau rekaman CCTV, Sehingga dapat memudahkan dalam mengidentifikasi pelaku-pelaku kejahatan. Jika terjadi suatu pidana dapat secepatnya melapor, lebih baik jika dilengkapi dengan bukti pendukung seperti rekaman CCTV.

Pertanyaan 6 : Bagaimana aplikasi seperti "WargaJaga" dapat membantu bapak dalam proses investigasi dan penanganan kasus?

Jawaban Narasumber :

Melalui informasi dari aplikasi pelaporan, polisi dapat mendalami dan menyelidiki siapa pelakunya, dimana kejadiannya, dan motifnya apa. Melalui informasi tersebut dapat ditelusuri dan dilakukan penyelidikan, jika kasus tersebut terbukti pidana maka akan ditingkatkan ke penyidikan.

Pertanyaan 7 : Apakah ada saran untuk meningkatkan kerjasama antara masyarakat dan kepolisian melalui aplikasi ini?

Jawaban Narasumber : Dihimbau masyarakat dapat aktif dan ikut serta dalam aplikasi tersebut, karena informasi-informasi terkait kejahatan dan masalah sosial yang timbul di masyarakat silakan dilaporkan. Sehingga kepolisian dapat segera mengambil langkah-langkah untuk mengantisipasi agar tidak meluas.

Pertanyaan 8 : Apabila terdapat fitur riwayat tindakan kriminal di suatu lokasi tertentu, apa saja informasi yang dapat diberikan kepolisian untuk masyarakat?

Jawaban Narasumber : Memberikan himbauan dan penjelasan terkait kejadian atau kasus yang telah terjadi di lokasi tersebut, serta mengingatkan masyarakat agar terus waspada terkait keselamatan.

Kesimpulan Wawancara

Nama Responden	Kesimpulan Hasil Wawancara
Faishal	Faishal, 21 tahun, mahasiswa Ilmu Komputer UI, merasa tidak aman di keramaian kampus dan pernah menjadi korban tindakan kriminal, namun tidak melakukan pelaporan karena prosesnya sulit dan kurang akan transparansi. Aplikasi pelaporan yang baik mencakup penjagaan anonimitas pelapor dan peningkatan respon cepat terhadap pelaporan
Arief	Pak Arief, 46 tahun, karyawan dari Bekasi, pernah merasa tidak aman di lingkungan baru yang ramai. Meskipun belum menggunakan aplikasi pelaporan kriminal, dia pernah melaporkan langsung ke polisi. Proses pelaporan terkadang sulit karena harus mencari lokasi terdekat. Pak Arief menyarankan pelaporan <i>online</i> . Pak Arief melihat kebutuhan aplikasi seperti "WargaJaga" untuk pelaporan cepat dan harapan respon cepat. Pak Arief ingin fitur pelacakan hasil laporan dan informasi tingkat kriminalitas di daerah. Meskipun tidak keberatan memberikan data diri, Pak Arief lebih suka anonim.
Diani	Diani, 52 tahun, karyawan swasta yang tinggal di Jakarta Timur dan bekerja di Bintaro, sering merasa kurang aman ketika pulang pada malam hari menggunakan kendaraan umum atau ojek <i>online</i> . Ia belum mengetahui atau mencoba aplikasi pelaporan online sebelumnya, tetapi ia pernah melaporkan pengaduan kehilangan kendaraan ke kantor polisi. Proses yang cukup lama dan sulit (bolak-balik datang ke kantor polisi) membuatnya berharap ada aplikasi yang dapat membantu langkah awal pelaporan tindakan kriminal dan dapat memberikan <i>feedback</i> mengenai jalannya proses penindakan kriminal ke pelapor, sehingga proses penindakan jadi lebih jelas dan lebih mudah. Menurutnya, penting juga sosialisasi mengenai aplikasi pelaporan tindakan kriminal secara <i>online</i> karena dapat membantu masyarakat dalam melakukan pelaporan tindak kriminal, baik untuk korban maupun saksi mata yang melihat. Diani membutuhkan fitur <i>auto-locate</i> dan <i>dropdown</i> berisi kriteria tindakan kriminal agar memudahkan proses pengisian informasi pelaporan, serta riwayat tindakan kriminal di suatu daerah. Selain itu, menurutnya aplikasi seperti "WargaJaga" harus <i>user-friendly</i> agar dapat dipakai seluruh kalangan, dan minim kendala. Menurut Diani, ia juga tidak keberatan untuk memberikan informasinya sebagai pelapor agar memudahkan kepolisian dalam mengecek laporan fiktif atau tidak dan karena terdapat undang-undang mengenai perlindungan konsumen.
Puti Raissa	Puti Raissa, seorang mahasiswa semester 4 yang tinggal di Beji, Depok, merupakan warga asli daerah tersebut

	<p>dan merasa sangat nyaman dengan lingkungannya. Meskipun belum pernah menggunakan aplikasi pelaporan kriminal, dia pernah melaporkan tindakan kriminal langsung ke polisi, terutama ketika keluarganya tertipu oleh agen umroh. Puti menyarankan adanya perbaikan dalam respons polisi terhadap pelaporan kriminal, merasa bahwa mereka kurang tanggap. Dia melihat manfaat besar dalam penggunaan aplikasi pelaporan seperti "WargaJaga" jika dibuat secara khusus. Puti berharap aplikasi tersebut dapat memberikan proses pelaporan yang langsung, cepat, dan jelas. Dia juga menyarankan adanya fitur yang memudahkan orang awam untuk melapor serta fitur yang memberikan riwayat tindakan kriminal di daerah tertentu. Meskipun tidak keberatan memberikan data diri, Puti berpandangan bahwa hal tersebut perlu untuk mempercepat proses hukum.</p>
Yohanes Adi	<p>Yohanes Adi, 52 tahun, Kanit Binmas Polsek Tajurhalang, menghadapi tantangan dalam mengumpulkan laporan kriminal karena keterbatasan sarana komunikasi. Untuk mengatasi ini, departemennya menggunakan aplikasi seperti Facebook dan Instagram yang memungkinkan masyarakat melapor dan memudahkan polisi untuk bertindak cepat. Menurut Yohanes, aplikasi pelaporan kriminal idealnya harus mudah diakses dan memiliki fitur pengaduan yang terbuka untuk semua lapisan masyarakat. Informasi yang penting dalam menangani kasus meliputi ciri-ciri pelaku dan bukti visual seperti rekaman CCTV. Yohanes menekankan pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam aplikasi pelaporan untuk meningkatkan kerjasama dan mempercepat proses penyelidikan serta penyidikan kepolisian.</p>

3. Membuat Persona

Persona adalah gambaran salah satu pengguna aplikasi, yang dihasilkan dari salah satu atau kombinasi responden yang telah diwawancara. Persona berfungsi agar kita paham karakter pengguna, sehingga bisa memunculkan empati kepada pengguna, yang akan membantumu dalam membuat desain aplikasi. Buatlah 1 persona dari responden yang kamu dapatkan. Tidak harus sama dengan responden, tetapi menggambarkan pengguna dari aplikasi.

Persona yang kamu buat harus memuat elemen-elemen berikut

1. Nama
2. Gender
3. Umur
4. Tempat Tinggal
5. Pekerjaan/Kesibukan sehari-hari
6. Motivasi

Berisi motivasi pengguna dalam menggunakan aplikasi atau alasan mengapa membutuhkan layanan yang disediakan aplikasi.
7. Tujuan menggunakan aplikasi
8. Kesulitan atau hal-hal yang membuat pengguna frustasi dengan kebutuhan yang terkait dengan aplikasi (bukan aplikasinya)
9. Quotes

Prinsip-prinsip yang dianut oleh pengguna terkait dengan kebutuhan tersebut.

Contoh wujud dari persona. Kamu bisa membuat format yang berbeda dari ini, yang penting memuat poin-poin di atas.



Company "Investigator"

Rosa Cho
Content Strategist, Freelance

Age: 34
Location: Seattle, WA

"I'm looking to join the right company that challenges me and allows me to grow and develop my skills."

About Rosa

Rosa does not believe in settling. She won't settle for a job with a company that isn't as innovative and cutting edge as she believes she deserves. She wants to get the most out of every professional experience, and before moving to a new position, Rosa investigates every angle of aligning herself with a company.

Behavioral Considerations

- + Expects the site experience to reflect the business's culture and values
- + Interested in career opportunities within the organization that fit her career goals
- + Thoroughly compares multiple companies with similar opportunities
- + Is interested in the unique benefits of working at a company, including cultural elements, mentoring programs, and continuing education policies
- + Needs to be confident the company has innovative products that will be interesting to work on
- + Needs to know company has reputable partners and customers

"I crave variety in the types of industries and goals of each content project I work on. I need to ensure I won't get bored."

Frustrations

- + Thinks that too many companies have career sections that just talk about open positions but not why she would actually want to work there
- + Would like to challenge herself and have a more stable job, but is comfortable as a freelancer and wouldn't stop for just any job

Goals

- + Needs to see reasons why a company is interesting: has it won awards, had intense growth, won big contracts?
- + Wants to figure out how to get in touch with someone at the company to explore opportunities further

Tasks

- + Learn about current customers and success stories
- + Read press releases about recent big contract wins and other accolades
- + Read about culture, benefits and perks, and the people that work there
- + View job openings and apply



USER PERSONA 1 – LUISA



Luisa Wijayanto
Mahasiswa Ilmu Komputer

Umur : 22 tahun
Jenis kelamin: Perempuan
Lokasi : Depok

"Butuh banget nih, aplikasi user-friendly yang bisa meningkatkan rasa aman di kampus dan di perjalanan. Tentunya yang ga ribet dan mudah dipake biar sat-set"

DESKRIPSI DIRI

Lisa adalah mahasiswa tahun ketiga di jurusan Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia. Sehari-hari, Lisa pergi ke kampus menggunakan motor yang ia bawa. Kegiatannya padat, tidak hanya datang ke kelas, namun ia juga merupakan ketua biro humas BEM Fasilkom, sehingga ia terkadang mengerjakan beberapa hal sekaligus. Ia merasa kurang aman ketika meninggalkan barangnya di kampus di antara kesibukannya, dan ketika pulang pada malam hari setelah mengikuti acara kampus, sehingga ia butuh aplikasi yang dapat membantunya merasa aman pulang ke rumah.

MOTIVASI

Kegiatan Luisa yang padat di kampus, sehingga ia terkadang harus buru-buru berpindah tempat untuk mengikuti kegiatan lain, yang membuat ia terkadang kelupa akan barang-barangnya dan pernah mengalami kehilangan dompet di Mushola. Selain itu, pulang pada malam hari dan melewati jalanan yang sepi, membuatnya takut akan tindakan kriminal pada jalan pulang ke rumah. Namun proses pelaporan terasa sulit, dan prosesnya bertele-tele, serta kurang transparansi dan respons lanjutan terkait status pelaporan

KESULITAN

Proses pelaporan tindakan kriminal terkesan cukup ribet selama ini karena pelapor perlu datang ke kantor polisi. Selain itu, pemrosesan dari laporan memakan waktu yang lama, sehingga kadang laporan dilewatkan karena prosedurnya tidak dilaksanakan secara lengkap. Apabila melihat tindakan kejahatan, Luisa juga bingung bagaimana membantu melaporkan hal tersebut karena proses yang ribet dan terkadang terasa sia-sia karena minim adanya feedback dari kepolisian.

KEGIATAN

- Kuliah pukul 09.00-15.00 pada hari Senin dan Rabu, serta pukul 11.00-17.00 pada hari Selasa dan Kamis
- Mengikuti rapat dan program kerja HUMAS BEM FASILKOM UI
- Mengikuti pertemuan anggota organisasi Paragita UI
- Mengerjakan tugas mingguan dan bermain bersama teman sepuлang kuliah

TUJUAN MENGGUNAKAN APLIKASI

Agar dapat melakukan pelaporan tindakan kriminal dengan lebih mudah dan cepat dimana privasi pengguna terjaga serta terdapat transparansi terkait status pelaporan

USER PERSONA 2 - HENDRA



Hendra Setiawan
Kanit Binmas Polsek Cibinong

Usia: 52

Jenis kelamin: Laki-laki

Lokasi: Cibinong, Bogor

"Aplikasi pelaporan kriminal idealnya harus mudah diakses dan memiliki fitur yang memungkinkan masyarakat terlibat langsung dalam proses pelaporan."

DESKRIPSI DIRI

Hendra adalah seorang Kanit Binmas di Polsek Cibinong, dan telah mengabdi sebagai anggota polisi sejak tahun 1995. Hendra bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban di wilayahnya. Mengingat tugasnya yang memerlukan banyak interaksi dengan masyarakat untuk mengumpulkan informasi, Hendra menghadapi tantangan dalam komunikasi dan pelaporan kriminal yang efisien. Oleh karena itu, ia sangat membutuhkan aplikasi yang dapat memfasilitasi laporan cepat dan akurat dari warga, mempercepat proses penanganan kasus, serta memungkinkan polisi untuk bertindak secepatnya berdasarkan data yang akurat dan terverifikasi.

TUJUAN MENGGUNAKAN APLIKASI

Hendra ingin memperbaiki sarana komunikasi antara masyarakat dan kepolisian dengan menggunakan teknologi, sehingga memudahkan proses pelaporan dan penyelidikan. Aplikasi yang dia cari harus memungkinkan laporan cepat dan respon efisien dari kepolisian.

MOTIVASI

Hendra bertanggung jawab untuk memastikan keamanan dan ketertiban di wilayahnya. Sebagai pemimpin unit keamanan masyarakat, dia mengutamakan komunikasi yang efisien dengan masyarakat untuk mengumpulkan informasi penting dan menangani insiden keamanan.

KESULITAN

Kesulitan utama yang dihadapi Hendra adalah keterbatasan sarana komunikasi tradisional yang memperlambat penanganan laporan. Dia membutuhkan aplikasi yang bisa menyediakan informasi yang lengkap dan akurat tentang insiden, seperti ciri-ciri fisik, gambar, atau rekaman CCTV untuk mempercepat identifikasi.

KEGIATAN

- Mengawasi keamanan masyarakat
- Menanggapi laporan dari masyarakat
- Koordinasi dengan tim polsek
- Pengembangan dan pelatihan
- Pemeliharaan hubungan masyarakat
- Pemantauan dan evaluasi kinerja