

APA YANG DILIHAT PENGGUNA?

1. Pengguna melihat banyak masalah di lingkungan mereka, seperti jalan yang rusak, sampah yang menumpuk, dan lampu jalan yang mati. Kondisi ini menciptakan ketidaknyamanan dalam kehidupan sehari-hari mereka.
2. Mereka sering melihat bahwa masyarakat di sekitar mereka mengeluhkan masalah yang sama, namun tidak ada solusi yang cepat dan jelas untuk melaporkannya.
3. Pengguna juga melihat kesulitan orang lain dalam melaporkan masalah kepada pihak yang berwenang, yang kadang tidak mendapat tanggapan atau tindak lanjut.

APA YANG DIRASAKAN PENGGUNA?

1. Pengguna merasa frustrasi dan kecewa karena masalah di sekitar mereka tidak segera ditangani. Mereka merasa seperti keluhan mereka tidak dipedulikan oleh pihak yang berwenang.
2. Mereka merasa cemas dan khawatir bahwa masalah-masalah tersebut akan terus berlanjut tanpa ada solusi yang jelas.
3. Pengguna juga merasa tidak diberdayakan karena tidak tahu bagaimana cara melaporkan masalah tersebut dengan cara yang efektif dan mendapatkan respons yang cepat.

APA YANG DIKATAKAN PENGGUNA?

1. Pengguna sering mengatakan bahwa mereka membutuhkan sistem pelaporan yang lebih efisien dan mudah digunakan untuk melaporkan masalah di lingkungan mereka.
2. Mereka menginginkan fitur yang memungkinkan mereka melapor secara anonim, agar mereka merasa lebih aman tanpa takut ada konsekuensi negatif setelah melapor.
3. Beberapa pengguna menyatakan pentingnya mendapatkan notifikasi tentang status laporan mereka, seperti apakah sudah diproses, sedang ditangani, atau selesai.
- 4.

APA YANG DILAKUKAN PENGGUNA?

1. Pengguna berusaha mencari cara untuk melaporkan masalah di lingkungan mereka, tetapi sering kali merasa kesulitan karena sistem yang ada kurang transparan dan tidak langsung memberikan hasil.
2. Mereka mencoba mencari informasi melalui media sosial atau bertanya kepada orang lain tentang cara melaporkan masalah, meski mereka tahu bahwa cara tersebut tidak selalu efektif.
3. Beberapa pengguna mungkin memilih untuk tidak melaporkan masalah sama sekali karena merasa prosesnya terlalu rumit atau tidak akan direspons dengan cepat.

PETA EMPATI

