



BUDI, 48 TAHUN

Jakarta Barat, Kalideres

Kuli Bangunan

Lulusan SMA

Pernah Melapor, Namun Belum
Ditindaklanjuti

LATAR BELAKANG

Pak Budi adalah warga yang tinggal di daerah padat di Jakarta Barat. Ia cukup sering melihat masalah lingkungan seperti sampah menumpuk dan jalan rusak. Ia pernah melapor lewat grup warga dan chat WA pribadi ke RT, namun laporan sering tidak ditindaklanjuti. Meskipun usianya tidak muda lagi, Melanie menggunakan smartphone setiap hari dan merasa cukup nyaman menggunakan aplikasi, selama tampilannya sederhana dan pakai Bahasa Indonesia.

TUJUAN

Pak Budi ingin melaporkan masalah di lingkungannya dengan mudah dan cepat, tanpa harus bingung harus menghubungi siapa. Dia ingin laporan yang dikirimkan langsung diproses dan mendapatkan informasi perkembangan masalahnya.

PAIN POINT

- Laporan yang dia buat sering tidak ditanggapi
- Proses melapor yang terasa sulit dan tidak praktis
- Tidak ada kepastian soal tindakan yang diambil setelah laporan

KUTIPAN KHAS PENGGUNA

"Saya sering banget coba melapor, tapi nggak ada tindak lanjutnya. Saya pengen ada aplikasi yang jelas kasih kabar kalau laporanku sudah diterima dan diproses."



MELANIE 19 TAHUN

Jakarta Selatan, Setiabudi
Mahasiswa

Mahasiswa semester 4

Belum pernah melapor, nggak
tahu cara melapor

LATAR BELAKANG

Melanie adalah mahasiswa yang aktif menggunakan teknologi, terutama aplikasi mobile. Meskipun dia tahu bahwa melaporkan masalah lingkungan penting, dia belum pernah melakukannya karena nggak tahu harus mulai dari mana. Melanie berharap ada cara yang lebih mudah dan jelas untuk melaporkan masalah tersebut.

TUJUAN

Melanie ingin tahu cara melaporkan masalah lingkungan dengan mudah lewat aplikasi. Ia berharap aplikasi yang digunakan memiliki fitur yang jelas dan mudah diikuti, serta bisa memberikan informasi tentang status laporan.

PAIN POINT

- Tidak tahu harus mulai dari mana kalau mau melapor
- Bingung cari aplikasi yang memudahkan proses melapor
- Tidak ada informasi yang jelas tentang proses atau status laporan

KUTIPAN KHAS PENGGUNA

"Aku bingung banget kalau harus melapor. Mungkin kalau ada aplikasi yang jelasin langkah-langkahnya dan ngasih tahu status laporannya, bakal lebih gampang."