



Pak Heri

1 **Persona: Pak Hari**
Ketua RT & pengusaha kuliner.
Bertanggung jawab atas kegiatan, surat-
menyurat, dan komunikasi warga.

2 **Scenario :**
Kesulitan sebar informasi ke semua warga
Mengelola iuran dan kegiatan secara manual
Ingin sistem RT yang praktis dan efisien

	Mengenal Aplikasi	Eksplorasi	Pendaftaran	Pengenalan Pengguna	Pendukung
Aktivitas	Menerima info aplikasi dari kelurahan/warga	Melihat fitur untuk mengelola kegiatan, iuran, surat warga	Registrasi sebagai admin/RT	Mengelola jadwal kegiatan RT, menyetujui surat, kirim pengumuman ke warga	Memberi feedback dan pantau laporan aktivitas warga
Touchpoints	Surat pemberitahuan kelurahan, warga aktif	Menu pengumuman, validasi data, dashboard kegiatan RT	Form registrasi ketua RT, verifikasi akun	Dashboard RT, notifikasi ke warga, data pengajuan surat	Fitur laporan warga, inbox aplikasi, pesan WA
Emotions	<div><div></div><div>😊</div><div>D e l i g h t e d</div><div>Bangga kalau warga puas</div></div>				
	<div><div>Kepo sama aplikasinya</div><div>Excited mencoba hal baru</div><div>Puas saat bisa kelola kegiatan lebih cepat</div><div>😊</div></div>				
	<div><div>🤔</div><div>Khawatir ribet atau terlalu teknis</div><div>😊</div></div>				
	<div><div></div><div>😓</div><div>F r u s t r a t e d</div><div></div></div>				
Possible Solutions	Adakan sosialisasi dari kelurahan untuk admin RT	Buat demo untuk RT uji coba fitur dulu	Buat flow onboarding khusus ketua RT, seperti panduan singkat	Sediakan fitur prioritas: broadcast, persetujuan surat, dan pelaporan otomatis	Tambah dashboard monitoring singkat + reminder evaluasi kegiatan RT



Pak Sumedi

1

Persona: Pak Sumedi

pegawai negeri. Sibuk bekerja dan ingin layanan RT cepat & tidak ribet.

2

Scenario :

Sering lupa bayar iuran tanpa pengingat
Tak sempat urus surat langsung ke RT
Takut aplikasi sulit dipakai

	Mengenal Aplikasi	Eksplorasi	Pendaftaran	Pengenalan Pengguna	Pendukung
Aktivitas	Dengar dari Tetangga dan juga pak rt	Melihat-lihat info iuran dan pengajuan surat di aplikasi	Daftar akun untuk akses layanan dan Login	Mengajukan surat domisili online, cek info iuran, terima pengingat kegiatan	Kirim pertanyaan lewat chat jika info belum lengkap
Touchpoints	Papan pengumuman RT, broadcast WA, tetangga	Menu informasi iuran, pengajuan surat	Formulir pendaftaran warga	Fitur histori surat, reminder otomatis, daftar iuran	Chat admin RT, fitur pesan dalam aplikasi
Emotions	<div><div></div><div>Delighted</div><div>senang hanya perlu menunggu feedback</div></div>				
	<div><div></div><div>Excited mencoba hal baru</div><div>takut lupa password</div></div>				
	<div><div></div><div>Ragu dan belum yakin</div><div>Masih khawatir sama datanya aman ngga</div></div>				
	<div><div></div><div>Frustrated</div><div></div></div>				
Possible Solutions	Sosialisasi aplikasi dengan contoh studi kasus nyata dari warga lain	Tambahkan menu simulasi/panduan fitur untuk pengguna baru	Buat sistem verifikasi simpel dan auto-recovery akun	Optimalkan performa aplikasi dan pastikan notifikasi real-time jalan dengan baik	Tambahkan fitur chatbot/FAQ agar warga bisa cari info cepat tanpa harus tanya manual



Keysha

1

Persona: Keysha
Mahasiswi jurusan Farmasi, 22 tahun, tinggal di sebuah kompleks di Jakarta Utara. Aktif mengikuti kegiatan sosial di lingkungan tempat tinggalnya. Ingin tetap terhubung dengan informasi kegiatan warga dan kebutuhan administratif secara efisien dan jelas.

2

- Scenario :
- Sering terlambat menerima info kegiatan RT karena penyebaran informasi yang tidak merata
 - Bingung jika harus mengecek status surat karena belum ada sistem pelacakan yang transparan

	Mengenal Aplikasi	Eksplorasi	Pendaftaran	Pengenalan Pengguna	Pendukung
Aktivitas	Melihat Informasi Aplikasi dari Papan Pengumuman Di depan rumah bapak rt	Mengecek fitur aplikasi seperti Event/kegiatan RT, info surat menyurat, dll	Registrasi akun dan login di aplikasi	Mengikuti pengumuman kegiatan RT, mengajukan surat secara online	Bertanya lewat Fitur Aduan warga kalau ada kendala teknis / keterlambatan status surat
Touchpoints	Grup WhatsApp RT, pengumuman di pos satpam	Tampilan awal aplikasi, menu fitur kegiatan dan pengajuan surat	Form registrasi aplikasi, notifikasi email/WA	Menu kegiatan RT, status surat, notifikasi pengingat, histori surat	Chat WA RT, kolom bantuan aplikasi, fitur feedback
Emotions	<div>😊</div> <div>Delighted</div> <div>senang hanya perlu menunggu feedback</div>				
	Kepo sama aplikasinya	Excited mencoba hal baru	Puas ketika ada Notifikasi kegiatan😊		
	🙄	Masih khawatir sama datanya aman ngga🙄			
	<div>😓</div> <div>Frustrated</div>				
Possible Solutions	Sosialisasi aplikasi secara menyeluruh lewat berbagai media (offline & online)	Jelaskan fitur dengan onboarding sederhana (misalnya: pop-up petunjuk saat pertama pakai)	Tambahkan info tentang kebijakan privasi, keamanan data, serta verifikasi dua langkah	Menyediakan tutorial interaktif untuk memastikan pengguna tahu cara menggunakan fitur-fitur utama seperti notifikasi & cek status surat	Tambahkan fitur CS/admin online di aplikasi & form pelaporan kendala