

Problem Definition & Background

I. Deskripsi Masalah

Di tengah pesatnya transformasi digital di berbagai sektor, pelayanan administrasi negara masih menyisakan berbagai tantangan yang signifikan bagi masyarakat. Mulai dari pembuatan KTP, pengurusan Kartu Keluarga, SIM, BPJS, hingga izin usaha kecil seperti NIB dan SIUP Mikro. Proses-proses ini sering kali terasa rumit, membingungkan, dan melelahkan.

Salah satu masalah utama yang dirasakan masyarakat adalah minimnya informasi yang jelas dan terpadu. Warga sering tidak tahu dokumen apa yang dibutuhkan, ke mana harus mengurusnya, bahkan tidak mengetahui kapan dokumen mereka akan selesai. Akibatnya, banyak yang harus bolak-balik ke kantor instansi hanya untuk mengecek status, mengalami penolakan karena dokumen kurang lengkap, atau bahkan menyerah di tengah jalan karena frustrasi dengan birokrasi manual yang berbelit.

Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki literasi digital yang cukup untuk menavigasi berbagai situs resmi pemerintah yang tersebar dan berbeda-beda antar instansi. Kalangan lansia, pelaku UMKM, hingga masyarakat di daerah menjadi kelompok yang paling terdampak.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, BiroMate hadir sebagai solusi berbasis teknologi yang mempermudah dan mempersonalisasi proses pengurusan administrasi negara. Aplikasi ini menawarkan panduan langkah demi langkah yang otomatis dan sesuai kebutuhan pengguna, validasi dokumen secara digital, pelacakan status administrasi, serta pengingat dan penyimpanan dokumen digital. Dengan antarmuka yang ramah pengguna dan fitur chatbot AI "Tanya BiroMate", aplikasi ini dirancang untuk mendampingi warga secara praktis, aman, dan efisien.

II. Tujuan Proyek

Adapun tujuan dari proyek pengembangan aplikasi BiroMate sebagai berikut:

1. Menyederhanakan akses informasi administrasi negara
Memberikan panduan yang jelas, akurat, dan terstruktur mengenai prosedur pengurusan dokumen negara seperti KTP, KK, BPJS, SIM, paspor, dan izin usaha kecil (NIB, SIUP Mikro).
2. Mengurangi kesalahan dan ketidaksesuaian dokumen
Membantu pengguna mempersiapkan persyaratan dengan benar melalui

checklist otomatis dan validasi dokumen digital.

3. Meningkatkan efisiensi dan transparansi birokrasi
Menyediakan fitur pelacakan status pengurusan dokumen serta estimasi waktu penyelesaian secara real-time agar pengguna tidak perlu bolak-balik tanpa kepastian.
4. Mendampingi pengguna melalui interaksi cerdas
Menyediakan chatbot "Tanya BiroMate" untuk menjawab pertanyaan seputar layanan administratif secara cepat dan kapan saja.
5. Mendukung transformasi digital pelayanan publik
Mendorong penerapan teknologi ramah pengguna sebagai jembatan antara warga dan instansi pemerintahan, terutama bagi masyarakat dengan literasi digital rendah.

III. Urgensi Desain

Desain antarmuka aplikasi BiroMate memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan layanan administrasi negara dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki literasi digital rendah. Banyak pengguna merasa cemas atau bingung saat berhadapan dengan prosedur administratif yang panjang dan membingungkan. Oleh karena itu, desain BiroMate dirancang dengan pendekatan human-centered, yaitu menempatkan kebutuhan dan perilaku pengguna sebagai fokus utama. Antarmuka yang sederhana, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, ikon yang intuitif, serta alur navigasi yang logis menjadi faktor kunci dalam membantu pengguna menyelesaikan urusan administratif dengan lebih mudah. Selain itu, hadirnya fitur visual seperti progress tracker dan checklist interaktif memberikan rasa tenang dan kepastian, sehingga proses yang biasanya menegangkan dapat terasa lebih terarah dan menyenangkan. Desain yang inklusif ini bukan hanya menjawab kebutuhan fungsional, tetapi juga membangun kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap layanan publik digital.