

# User Journey Map

	Tahap	Aktivitas User	Touchpoint	Emosi	Peluang Perbaikan
1	Menyadari kebutuhan	Bingung harus mulai dari mana untuk buat KTP baru	Media sosial, pencarian Google, saran teman	Bingung, takut ribet	Tingkatkan visibilitas BiroMate lewat kampanye digital
2	Mengunduh aplikasi	Rina install BiroMate dari Play Store	Play Store	Harap-harap cemas, penasaran	Sediakan preview fitur agar pengguna tahu manfaatnya
3	Onboarding awal	Login, isi profil, pilih jenis layanan "KTP Baru"	UI onboarding, chatbot Tanya BiroMate	Terbantu, mulai yakin	Buat onboarding dengan ilustrasi langkah yang jelas
4	Mempersiapkan dokumen	Rina baca checklist & upload KK, foto, dan dokumen lain	Checklist digital, fitur upload dokumen	Lega, terbantu	Tambahkan tips pengambilan foto dokumen yang valid
5	Validasi & konfirmasi	Sistem bantu cek kelengkapan & beri konfirmasi layak	AI validasi dokumen, notifikasi	Percaya diri, siap lanjut	Sediakan opsi konsultasi manual jika AI ragu

# User Journey Map

	Tahap	Aktivitas User	Touchpoint	Emosi	Peluang Perbaikan
6	Pelacakan status proses	Rina cek status: "diproses oleh Disdukcapil Kota X"	Dashboard pelacakan, update berkala via notifikasi	Cemas menunggu, tapi terbantu	Tampilkan estimasi waktu dan nama petugas (jika bisa)
7	Pengambilan dokumen	Rina menerima notifikasi bahwa KTP-nya siap diambil	Push notification, jadwal & lokasi	Senang, lega	Tambahkan opsi peta/lokasi & jam operasional
8	Menyimpan salinan digital	Rina simpan salinan KTP ke SafeLocker BiroMate	SafeLocker, file digital	Nyaman, siap jaga dokumen	Tambah integrasi ke cloud pengguna (Google Drive dll.)