

User Research & Insight Synthesis

1. Metodologi Riset

Riset yang kami lakukan bertujuan untuk menggali pengalaman, kebutuhan, hambatan, dan ekspektasi pengguna terkait pengurusan administrasi negara, serta mengidentifikasi peluang untuk merancang aplikasi bimbingan administrasi yang efektif dan user-friendly. Kriteria partisipan riset kami yakni berusia 17 tahun atau lebih, berdomisili di Indonesia, pernah (baik secara langsung maupun melalui perantara) atau berencana mengurus dokumen negara seperti KTP, KK, SIM, STNK, dan Izin Usaha Kecil.

Adapun, metode riset yang kami gunakan yaitu:

a. Wawancara

Melakukan wawancara semi-terstruktur kepada 3 orang dengan latar belakang usia serta urusan administrasi yang berbeda-beda. Kami menggali dan mendalami pengalaman pribadi serta harapan mereka akan solusi digital dalam mengurus administrasi negara. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka dan melalui platform Google Meet.

b. Kuisioner Online

Mengumpulkan jawaban terstruktur dari responden melalui platform Google Forms untuk memahami masalah, kebutuhan, dan preferensi fitur dalam aplikasi. Jenis pertanyaan dalam kuisioner berupa pilihan ganda, checkbox, dan isian singkat.

2. Hasil Wawancara/Observasi

Berdasarkan wawancara dan hasil kuisioner, masalah umum yang ditemukan adalah sebagai berikut:

- Mayoritas responden merasa bingung dengan alur pengurusan dokumen.
- Informasi yang tersebar di internet terkait alur administrasi sering tidak konsisten.
- Banyak yang takut dokumen kurang lengkap dan akhirnya harus bolak-balik.
- Pemrosesan administrasi yang tidak transparan karena tidak adanya pemberitahuan status proses.

3. Profil Partisipan

Berikut merupakan rangkuman profil dari para partisipan riset:

a. Partisipan wawancara

	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pengalaman Administrasi	Tantangan Utama
Partisipan 1	47	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	Pengurusan KTP anak	Informasi tidak akurat sehingga dan tidak ada status pasti proses administrasi, sehingga harus bolak-balik kelurahan.
Partisipan 2	21	Laki-laki	Mahasiswa	SIM dan KTP	Dilakukan dalam satu waktu

					sehingga proses persiapan administrasinya menjadi repot
Partisipan 3	20	Perempuan	Mahasiswa	Pembuatan KTP	Bingung atas kepastian prosedur dan dokumen yang dibutuhkan.

b. Partisipan Kuisisioner

Data dari kuisisioner melibatkan 40 responden dengan rentang usia 18 sampai 47 tahun, dengan mayoritasnya merupakan mahasiswa berusia 19 tahun. Para responden berdomisili sekitar Jabodetabek, yakni Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Depok. Para responden memiliki pengalaman mengurus administrasi dokumen negara, dengan mayoritas mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga Surat Izin Mengemudi (SIM).

Berdasarkan hasil kuisisioner, sebanyak 64,3% partisipan merasa prosedur pengurusan administrasi negara membingungkan, 14,3% memiliki pengalaman kepengurusan yang banyak kendala, dan 21,4% partisipan lainnya merasa mudah dan lancar. Adapun, masalah utama yang paling banyak dipilih oleh responden adalah: tidak tahunya prosedur secara pasti dan kebingungan atas syarat yang dibutuhkan.

4. Insight Utama

Berdasarkan wawancara, kami menyimpulkan bahwa beberapa partisipan merasa kesulitan mengakses informasi yang jelas dan seragam antar instansi, mereka membutuhkan panduan langkah-demi-langkah yang spesifik dengan disertai hal-hal yang dibutuhkan untuk setiap jenis administrasi dokumen negara. Beberapa partisipan berpendapat bahwa daripada membaca artikel panjang milik masing-masing instansi, mereka lebih merasa nyaman mengikuti instruksi berbasis checklist yang lengkap untuk semua instansi terkait. Para partisipan juga menyatakan kekhawatiran akan ditolaknya proses administrasi karena syarat yang kurang lengkap. Selain itu, berdasarkan pengalaman para partisipan, mereka sangat membutuhkan pelacakan dokumen agar tidak harus bolak-balik datang ke kantor untuk mengetahui status dokumen.

Adapun beberapa insight utama yang kami dapat dari kuisisioner yang telah kami sebar, yaitu mayoritas responden (64,3%) merasa kebingungan meskipun pada akhirnya dapat diselesaikan. Selain itu, masalah utama yang dialami responden yaitu ketidaktahuan akan alur/prosedur administrasi yang benar dan kebingungan atas dokumen/syarat yang harus disiapkan. Kami juga mendapatkan respons positif terhadap aplikasi yang memandu langkah-langkah administrasi negara dengan 73,8% responden menyatakan sangat tertarik menggunakan.

Adapun, beberapa fitur yang kami simpulkan sangat dibutuhkan oleh user dalam aplikasi ini yaitu:

- Akses informasi: Pengguna menginginkan platform terpadu yang menyediakan panduan langkah demi langkah.

- b. Validasi dokumen: Fitur checklist otomatis penting untuk mengurangi penolakan akibat dokumen/syarat yang kurang lengkap.
- c. Pelacakan dokumen: Real-time tracking dan estimasi waktu untuk memudahkan pengguna.
- d. UI yang sesuai prinsip *inclusivity*: Desain harus ramah untuk pengguna dengan literasi digital rendah, termasuk lansia.
- e. Kepercayaan Digital: Perlu bantuan tambahan berupa pendampingan digital melalui chatbot agar pengguna merasa terbantu.

5. Rekomendasi Desain

Fokus Desain	Rekomendasi	Alasan
Informasi administratif	Menyediakan wizard berdasarkan jenis dokumen yang akan diurus.	Pengguna ingin panduan yang tidak membingungkan dan tersusun rapi.
Validasi dan persiapan	Menambahkan checklist otomatis per syarat yang dibutuhkan.	Mencegah penolakan berkas akibat kurangnya syarat administrasi yang diminta.
Navigasi sederhana	Menggunakan alur <i>single-flow</i> dengan icon dan font size yang <i>adjustable</i> . Menggunakan bahasa non-teknis dan mudah dimengerti.	Memudahkan pengguna dari kelompok usia lanjut dan literasi rendah.
Pelacakan status	Integrasi progress bar dan <i>push notification</i> tentang tahapan (verifikasi, proses, selesai).	Meminimalkan bolak-balik ke kantor untuk memastikan status administrasi.
Chatbot Tanya BiroMate	Mengembangkan chatbot dengan skenario percakapan berbasis FAQ dan menu panduan singkat.	Mempermudah pengguna dalam menyelesaikan proses secara mandiri.