**User Persona - BiroMate**

**1. Persona 1**

1. **Identitas**

Nama: Rukmini Handayani

Usia: 53 tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan: Pemilik usaha warung sembako dan keripik singkong rumahan

Domisili: Kab. Banyumas, Jawa Tengah

1. **Latar Belakang**

Ibu Rukmini mengelola usaha mikro dari rumahnya, menjual sembako dan produk olahan seperti keripik. Ia mendengar bahwa untuk mendapatkan bantuan atau memperluas usaha, ia perlu mengurus dokumen NIB (Nomor Induk Berusaha). Namun, prosesnya terdengar rumit. Ia hanya mengandalkan info dari tetangga atau grup WhatsApp desa. Pernah mencoba mencari informasi lewat internet, tetapi bingung dengan istilah dan prosedur yang tidak dijelaskan dengan sederhana.

1. **Tujuan**

* Mengurus legalitas usaha seperti NIB agar dapat ikut program bantuan UMKM pemerintah.
* Mendapat informasi yang jelas, ringkas, dan bisa dipercaya.
* Bisa mendaftarkan diri atau usaha langsung dari HP, tanpa harus bolak-balik ke kantor kecamatan atau dinas.
* Ingin dipandu secara bertahap seperti diajari langsung, karena belum terbiasa pakai aplikasi rumit.

1. **Pain Points**

* Tidak tahu harus mulai dari mana untuk mengurus NIB atau perizinan.
* Takut melakukan kesalahan saat isi formulir online karena bahasa terlalu formal.
* Jaringan internet kadang tidak stabil di daerahnya.
* Belum ada aplikasi yang bisa bantu semua dokumen usaha secara terintegrasi dan berbahasa sederhana.
* Belum familier dengan email atau sistem akun digital.

1. **Kutipan Khas**

"Kalau bisa ada aplikasi yang ngajarin pelan-pelan, dari awal sampai selesai, enak. Soalnya saya ini kan belum pernah urus sendiri, takut salah juga.”

**2. Persona 2**

1. **Identitas**

Nama: Karina Marinara

Usia: 34 tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga

Domisili: Bandung

1. **Latar Belakang**

Karina adalah ibu rumah tangga yang bertanggung jawab atas urusan administrasi seluruh anggota keluarga, mulai dari perpanjangan Kartu Keluarga (KK) hingga pengurusan akta lahir. Ia sering mencari informasi secara mandiri melalui internet atau grup media sosial, namun sering kali kebingungan karena banyaknya informasi yang berbeda-beda dan tidak resmi. Ia merasa takut jika salah mengikuti prosedur dan harus bolak-balik ke kantor kelurahan atau dinas.

Karina ingin ada aplikasi yang bisa memberi panduan lengkap dan jelas tanpa harus terus menerus bertanya ke orang lain atau datang langsung ke kantor layanan publik.

1. **Tujuan**

* Mengurus dokumen administrasi keluarga dengan lebih percaya diri dan mandiri.
* Mendapatkan informasi yang terpercaya dan mudah dipahami oleh pengguna awam.
* Menghindari bolak-balik ke kantor layanan hanya karena kelengkapan yang kurang.

1. **Pain Points**

* Informasi di internet atau grup media sosial sering tidak konsisten atau simpang siur.
* Tidak tahu mana prosedur terbaru yang valid.
* Kurangnya panduan visual atau langkah-langkah yang sederhana.

1. **Kutipan Khas**

"Saya cuma mau urus dokumen buat anak-anak, tapi malah bingung mana info yang benar. Takut salah, nanti malah disuruh balik lagi bawa ini itu."

**3. Persona 3**

1. **Identitas**

Nama: Joe Pratama

Usia: 21 tahun

Jenis Kelamin: Laki-laki

Pekerjaan: Mahasiswa

Domisili: Yogyakarta

1. **Latar Belakang**

Sebagai seorang mahasiswa yang sedang merantau, Joe mulai aktif mengurus berbagai dokumen negara secara mandiri mulai dari perpanjangan SIM hingga SKCK. Meskipun paham teknologi, Joe merasa sistem birokrasi terlalu rumit dan membingungkan. Ia sering berpindah-pindah platform atau situs hanya untuk mencari satu informasi yang benar. Joe berharap ada satu aplikasi terintegrasi yang bisa membantunya mengurus semua dokumen dalam satu tempat, tanpa harus bolak-balik bertanya ke banyak sumber atau datang ke instansi berbeda.

1. **Tujuan**

* Mendapatkan informasi terkait langkah administrasi berbagai jenis dokumen negara hanya melalui satu aplikasi terpusat.
* Mendapat panduan yang praktis, ringkas, dan visual untuk setiap jenis dokumen.
* Menyelesaikan proses administratif tanpa perlu tanya-tanya ke orang tua atau ke kantor pemerintahan.
* Menyimpan dan melacak semua progress administrasi dalam satu dashboard.

1. **Pain Points**

* Harus membuka banyak tab dan situs hanya untuk satu jenis dokumen.
* Informasi sering saling bertentangan.
* Aplikasi resmi pemerintah terasa kaku, lambat, dan tidak menarik.
* Tidak ada pusat layanan terpadu untuk dokumen negara secara digital.
* Rentan lupa tenggat atau detail proses karena sibuk kuliah.

1. **Kutipan Khas**

"Kalau ada, Saya butuh satu aplikasi aja yang bisa bantu urus semua dokumen negara. Gak mau ribet buka banyak situs cuma buat cari syarat doang"