

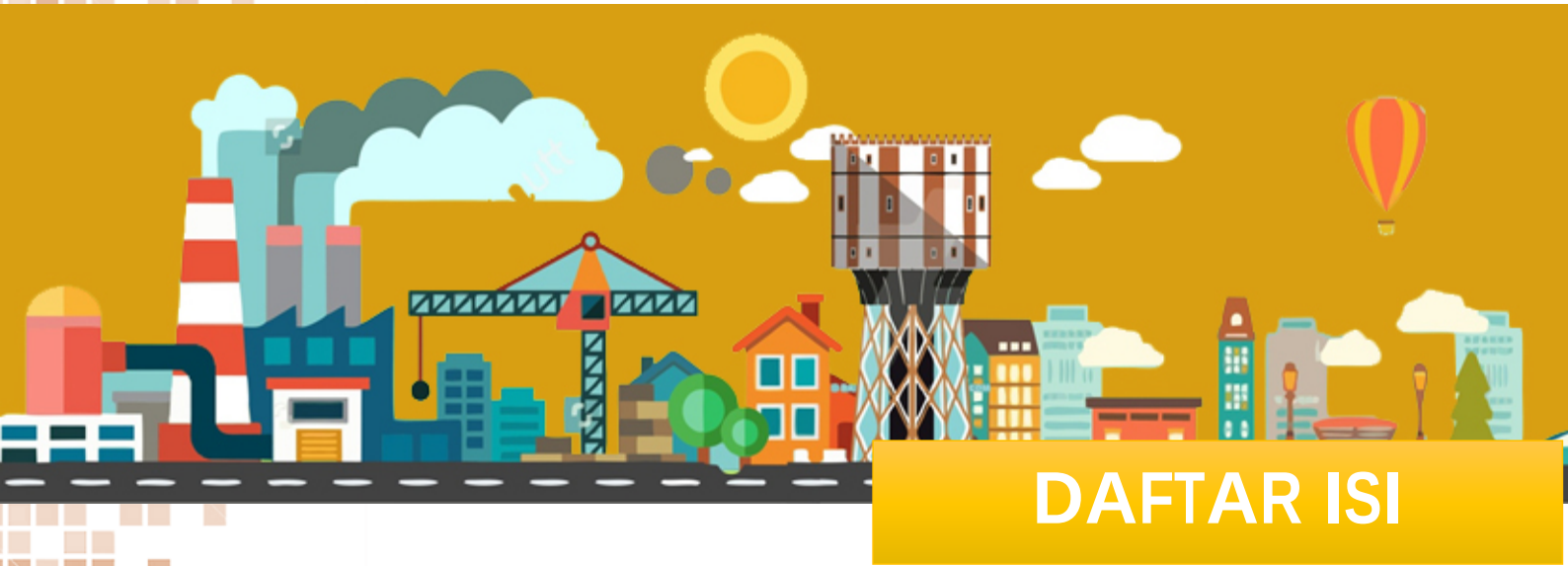
PROPOSAL PROJECT



SISTEM INFORMASI ASPIRASI DAN PENGADUAN (SIAP)

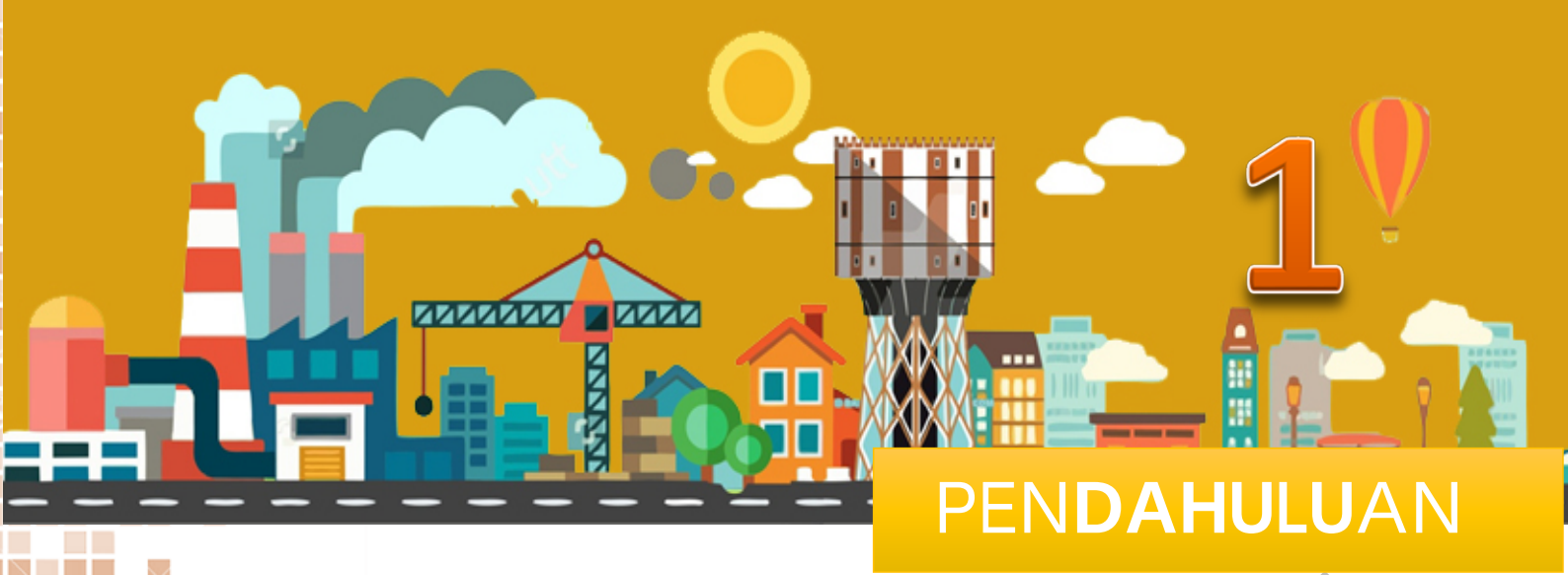
 Kurniawan Ginting
 0813 9775 0248
 www.trijayakonsultan.com
 rekrutmen@trijayakonsultan.com





DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB 1 PENDAHULUAN.....	3
1.1 LATAR BELAKANG.....	3
1.2 LANDASAN HUKUM.....	4
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN.....	4
1.4 KELUARAN.....	5
BAB 2 OVERVIEW.....	6
2.1 FUNGSI DAN MANFAAT.....	6
2.2 FLOWCHART.....	7
2.3 PENGGUNA.....	8
2.4 KEBUTUHAN PERANGKAT.....	9
2.5 PENAWARAN HARGA.....	9
BAB 3 FITUR APLIKASI.....	10
3.1 ANTAR MUKA MODERATOR/OPERATOR.....	10
3.2 ANTAR MUKA PENGGUNA / MASYARAKAT (ANDROID).....	11
3.2.1 AKUN DAN IDENTITAS.....	11
3.2.2 MENU LAPOR.....	12
3.2.3 MENU USUL.....	13
3.2.4 MENU JELAJAH DAN FITUR BOOST.....	14
3.2.5 FITUR RATING.....	15
BAB 4 PENUTUP.....	16



Sejak dikeluarkannya Undang Undang No 32 Tahun 2004, dalam pasal 22 dicantumkan 15 kewajiban yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Dari kewajiban-kewajiban tersebut, dapat diketahui bahwa salah satu kewajiban pemerintah daerah adalah melaksanakan pelayanan kepada publik.

Saat ini pelayanan publik untuk masyarakat dirasakan masih banyak memiliki kekurangan, baik secara infrastruktur maupun secara tindak lanjut. Hal ini dirasakan langsung oleh masyarakat, namun seringkali masyarakat enggan memberikan pelaporan kepada pemerintah. Alasannya adalah karena baik dalam proses maupun penanganan memakan waktu yang begitu lama.

Terkait dengan hal itu, maka dibutuhkan suatu mekanisme yang dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah atas setiap hal yang dirasakan masyarakat saat ini. **Sistem Informasi Aspirasi dan Pengaduan** atau yang disingkat dengan **SIAP** dapat menjadi salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan ini. Melalui SIAP masyarakat akan dengan mudah dapat menyampaikan keluhan-keluhan maupun harapan-harapan yang dirasakan kepada pemerintah. Dengan semakin mudahnya masyarakat mengakses internet pada saat ini, pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat pun dapat segera diterima oleh operator pemerintah yang kemudian dapat ditindak lanjuti.

1.2 LANDASAN HUKUM

- UU Nomor 9 Tahun 2015, tentang Perubahan Kedua Atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- UU Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik
- UU Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- UU Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- UU Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah.
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- PP Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD & TUJUAN

Maksud dari Pembuatan SIAP ini adalah memudahkan proses penyampaian permasalahan dari masyarakat kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Dengan adanya Aplikasi tersebut bertujuan untuk:

1. Menyediakan sarana dan prasarana yang dapat dipergunakan masyarakat untuk melakukan penyampaian permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan publik.
2. Menciptakan mekanisme yang efektif dan efisien untuk penyampaian permasalahan pelayanan publik dari masyarakat kepada pemerintah.

1.4 KELUARAN

Keluaran yang kami tawarkan adalah:

1. Aplikasi SIAP
2. Buku Panduan Penggunaan Aplikasi SIAP
3. Pelatihan Pengguna Aplikasi SIAP

PT. TRIJAYA UTAMA KONSULTAN



2.1 FUNGSI & MANFAAT

Aplikasi SIAP merupakan aplikasi pelaporan oleh masyarakat kepada pihak pemerintah. Kondisi-kondisi yang dapat dilaporkan antara lain:

- Pungli
- Kemacetan lalu lintas
- Sampah
- Bencana Banjir
- Pelanggaran Aturan Daerah
- Kebakaran
- Jalan Rusak
- Pengemis
- Kaki Lima Liar
- Kriminal
- Lampu Jalan Rusak
- Pohon Tumbang
- Fasilitas Umum
- Parkir Liar
- Pelanggaran Izin Bangunan
- Kawasan Tanpa Rokok (KTR)
- Iklan Tidak Berizin
- Makanan Non Higienis
- Angkot

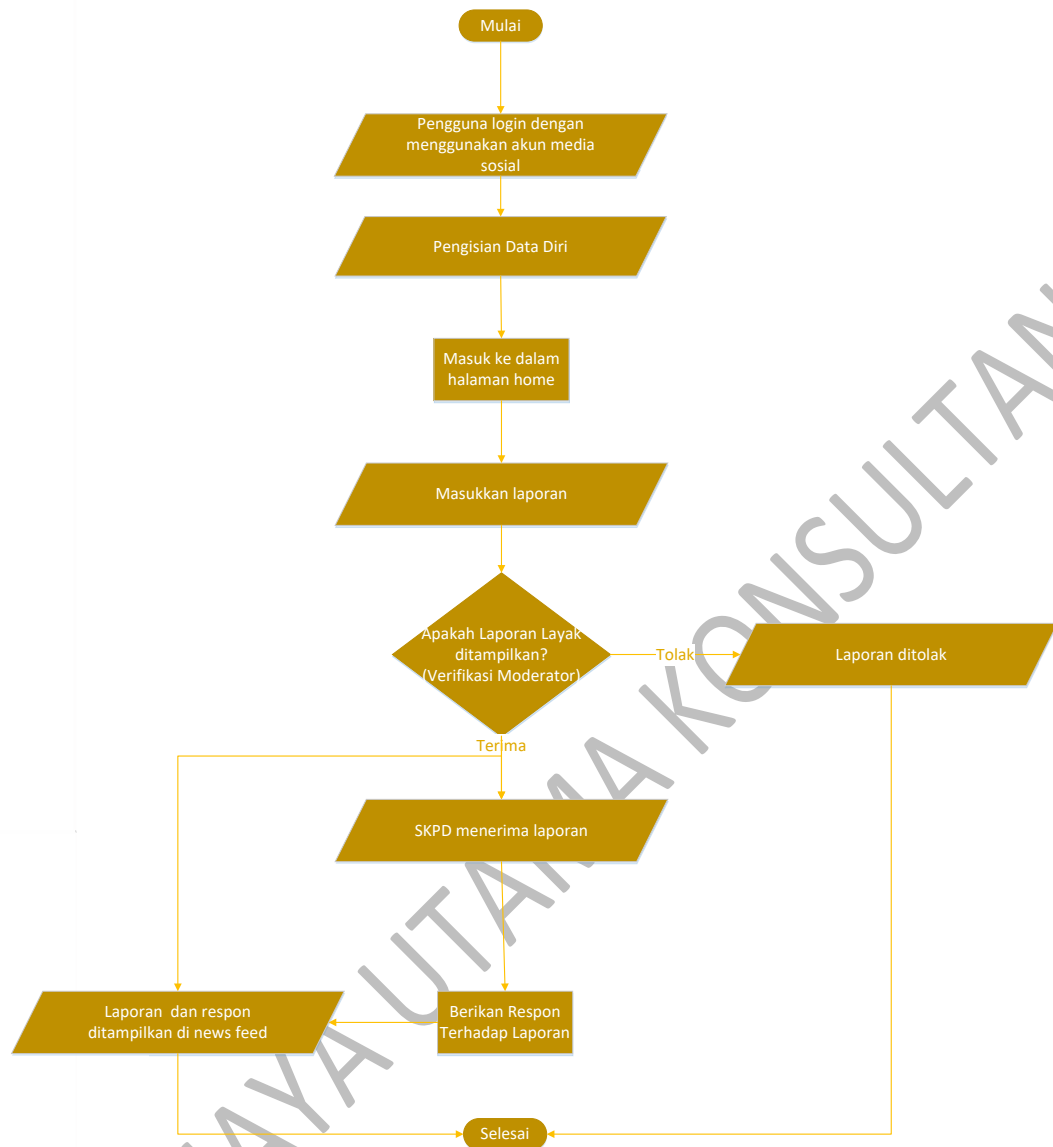
- Potensi Teroris
- Fogging DBD
- Narkoba
- Pencegahan Banjir
- Ruang Terbuka Hijau
- Kondisi Pajak/Pasar
- Pengurusan Dokumen Kependudukan
- Penyakit Masyarakat

Setiap laporan yang masuk akan ditampung dalam basis data SIAP dan kemudian tampil di halaman milik moderator aplikasi dari pihak pemerintah. Setiap laporan yang masuk dan memenuhi standar validasi akan diteruskan kepada SKPD yang terkait dengan laporan tersebut, agar laporan tersebut bisa ditangani dengan baik dan benar. Setiap laporan yang telah masuk akan memiliki indikator berupa status apakah laporan tersebut belum ditangani, sedang ditangani atau sudah selesai ditangani. Sehingga masyarakat dapat mengetahui sampai sejauh mana pengaduan/aspirasinya telah ditangani.

Bila akhirnya laporannya telah selesai ditangani, maka operator dapat memberikan notifikasi kepada pelapor bahwa laporannya telah selesai ditangani. Tentu hal ini akan membuat masyarakat bisa lebih merasakan kinerja pemerintah, karena laporan yang mereka tujukan secara pribadi kepada pemerintah mendapat respon yang tanggap.

2.2 FLOWCHART

Di masing-masing SKPD akan terdapat operator yang akan memantau laporan dari masyarakat setiap harinya. Operator akan memberikan laporan yang telah masuk dan mereview laporan yang mana yang akan diserahkan kepada tim yang akan menindaklanjuti laporan tersebut. Operator juga akan memberikan notifikasi kepada pengguna, apakah laporannya masih dalam proses penanganan atau sudah selesai ditangani.



2.3 PENGGUNA

Di dalam aplikasi SIAP, terdapat empat jenis pengguna, yaitu:

1. Masyarakat
2. Moderator
3. Operator SKPD
4. Administrator

2.4 KEBUTUHAN PERANGKAT

Adapun perangkat yang dibutuhkan dalam penggunaan Aplikasi SIAP:

1. Server (*Host*). Server memiliki fitur *web server*, dan *database server*. Ada dua pilihan, antara lain: (1) menyewa hosting di server provider; (2) menyediakan server sendiri
2. Smartphone Android milik pengguna dengan minimal OS Jelly Bean
3. Jaringan (*interconnection*) Komputer (Internet/WAN/LAN).

2.5 PENAWARAN HARGA

Untuk Harga Aplikasi SIAP dapat menghubungi contact person kami ke **M. Kurniawan Ginting (0813 9775 0248)**.



Pengelolaan data dan informasi pada aplikasi ini dilakukan melalui 2 platform aplikasi yang berbeda. Bagi pihak pemerintah yang bertindak sebagai moderator dan operator akan disediakan aplikasi berbasis web. Sedangkan bagi pengguna, dalam hal ini masyarakat disediakan aplikasi berbasis android.

3.1 ANTAR MUKA MODERATOR / OPERATOR

Untuk level “moderator” dan “operator”, antar muka aplikasi yang kami sediakan berbasis web (*web base*) pemilihan antar muka ini didasarkan pada kemudahan pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Antar muka web yang kami sediakan dapat diakses melalui komputer, laptop, maupun HP.

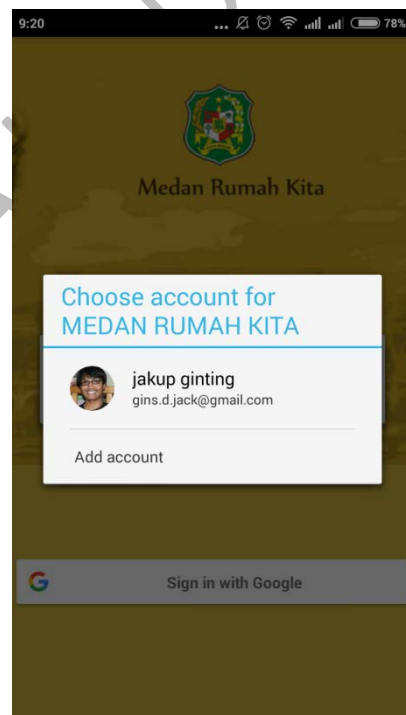
Fitur utama pada antar muka ini adalah pengelolaan laporan dan usulan, pengelolaan pengguna, pengelolaan kategori yang dapat dipilih oleh masyarakat, manajemen akun masyarakat (suspend/unsuspend).

No.	Tanggal/Waktu	Nama Pengguna	Kategori	Isi Laporan
73	2016-10-19 22:19:34	Anjur Octavia Sagala	Printer canon	
72	2016-10-19 15:13:26	Soul Heaven	test	
69	2016-10-19 11:19:35	DICKY		pak.....!!!!!! Bu..... diprosesnya keluhan saya ini tolong la yg serius jangan la terus memberikan harapan palsu udi capek kami ni terus" mengeluh tolong la pak diproses ya pak!!!
68	2016-10-19 11:17:31	Wita andini		Pak mimin tolong, deket hape saya ora iso di gawe upload laporan, iki sing salah opo ne yo. Hapehe opo aplikasine sing masalah. Konfirmasine yo min. Matur sukur nggih????
65	2016-10-19 11:06:20	DICKY		ini lampu
64	2016-10-19 11:06:15	Alwi Rahman Damank		Banjir salak

3.2 ANTAR MUKA PENGGUNA / MASYARAKAT (ANDROID)

3.2.1 AKUN DAN IDENTITAS

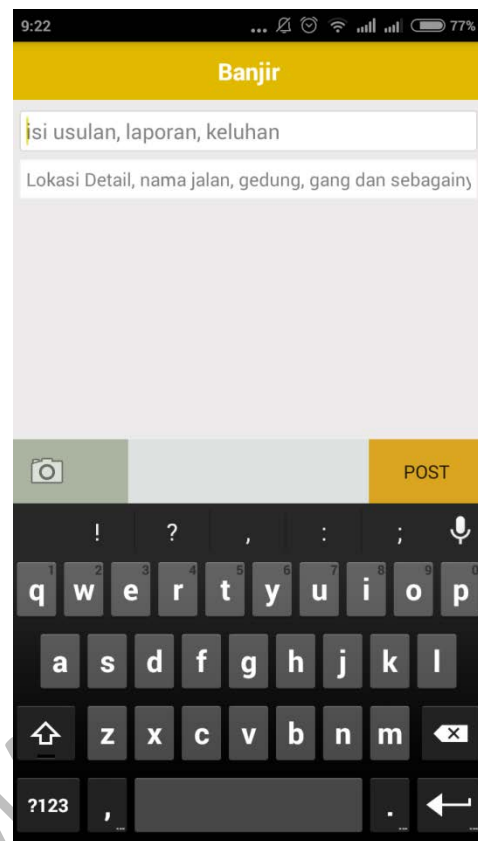
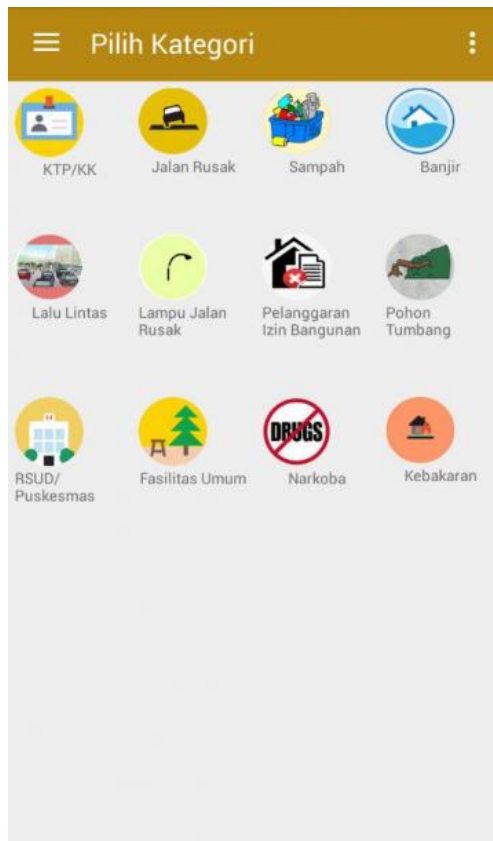
Setiap masyarakat yang mau memberikan aspirasi dengan menggunakan aplikasi SIAP, dapat *log in* dengan menggunakan akun media sosial populer seperti google plus atau facebook. Setelah proses *log in* berhasil, masyarakat wajib memasukkan terlebih dahulu identitas pribadi di aplikasi ini. Data yang dimasukkan harus merupakan data yang benar dan asli, agar setiap laporan yang dimasukkan dapat dipertanggungjawabkan. Data dapat terdiri dari nama lengkap, alamat email, NIK, no telepon dan beberapa data pribadi lainnya.



3.2.2 MENU LAPOR

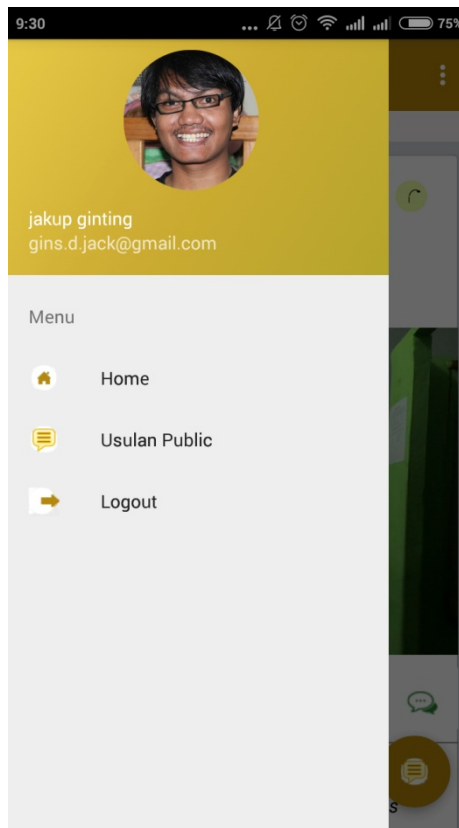
Setelah data pribadi telah dimasukkan, masyarakat yang ingin memberikan laporan, dapat menambahkan laporan baru dengan menu lapor. Pengguna dapat memilih jenis laporan yang akan dikirimkan. Misalkan pengguna ingin melaporkan kondisi sampah yang berserakan. Maka pengguna terlebih dahulu memilih kategori pelaporan “sampah”. Kemudian pengguna akan diminta untuk mengambil dokumentasi dalam bentuk foto, agar mempermudah tim nantinya saat menindaklanjuti. Setelah itu pengguna dapat memberikan judul dan penjelasan terhadap laporan tersebut. Untuk lokasi, pengguna tidak perlu memasukkan lokasi karena aplikasi yang akan mendeteksi langsung dimana lokasi pengguna saat membuat laporan tersebut.

Laporan yang telah dikirim, selanjutnya akan masuk ke dalam basis data aplikasi dan menunggu verifikasi oleh operator, apakah laporan ini akan ditindaklanjuti atau tidak. Bila laporan sedang ditindaklanjuti atau sudah selesai ditangani maka akan ada notifikasi pada akun pengguna.



3.2.3 MENU USUL

Menu usul berbeda dengan menu lapor. Menu ini digunakan untuk menyampaikan usul-usulan kegiatan, infrastruktur dsb yang belum ada di daerah tersebut. Pengguna memilih menu ini, kemudian pengguna akan diminta memasukkan judul, keterangan serta referensi usulan. Referensi yang cantumkan oleh pengguna dalam bentuk link url. Selain itu, jika ada foto yang terkait dengan usulan masyarakat dapat dimasukkan ke dalam form usulan. Jika usulan ini ternyata dianggap baik dan layak untuk dikerjakan oleh pemerintah, maka tidak menutup kemungkinan pihak pemerintah akan memberikan reward kepada pengguna tersebut.



3.2.4 MENU JELAJAH DAN FITUR BOOST

Setiap pengguna akan dapat melihat laporan-laporan dari pengguna lainnya dengan menu jelajah. Laporan diurutkan berdasarkan urutan waktu mulai dari yang terbaru. Selain itu, laporan dapat ditampilkan berdasarkan kategori. Jika pengguna setuju dengan laporan pengguna lain, maka pengguna tersebut dapat menekan tombol **“boost”**. Semakin banyak **“boost”** yang diberikan pada satu laporan, akan membantu operator mengetahui bahwa laporan tersebut dapat menjadi prioritas untuk penanganan.



3.2.5 FITUR RATING

Setiap laporan yang telah selesai ditangani oleh tim dari pemerintah akan diinformasikan kepada pelapor. Pelapor dapat mengecek langsung lokasi dari masalah yang dia laporkan. Bila pengguna puas, pengguna dapat memberikan penilaian atas kinerja tim dalam penanganan tersebut serta menambahkan alasannya. Pilihan penilaian terdiri dari rentang 1 sampai 5. Penilaian dari pengguna ini nanti yang akan jadi salah satu pertimbangan pihak pimpinan mengevaluasi kinerja masing-masing SKPD dalamnya.



PENUTUP

Suatu kehormatan apabila dengan pemanfaatan aplikasi SIAP ini, instansi pemerintahan dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami
PT. TRIJAYA UTAMA KONSULTAN