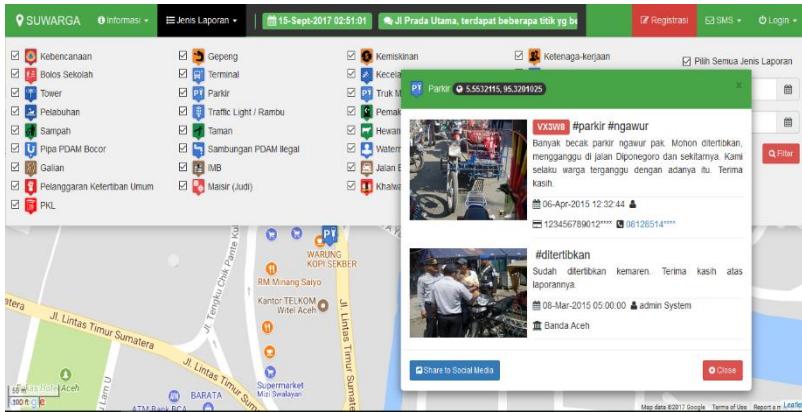


SUWARGA

(Suara Warga)

Wadah Pengaduan Masyarakat



Aplikasi Suwarga, Aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website yang lebih terperinci dengan laporan berupa foto dan lokasi kejadian, aplikasi ini dapat digunakan dengan mengakses website suwarga.bandaacehkota.go.id

Aplikasi suwarga dibuat oleh DISHUBKOMINFO
Pada tahun 2015

2008

2015



Layanan Pengaduan Masyarakat (LPM), Layanan pengaduan melalui SMS , Aplikasi hasil dari kerjasama antara Pemko Banda Aceh dan LGSP pada tahun 2008, Status kepemilikan Aplikasi berada di MIMS

Terbentuknya DISKOMINFOTIK

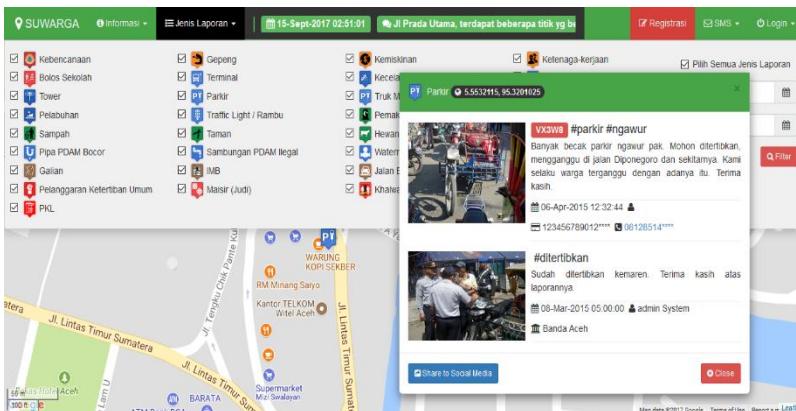
Bid. PIP

Bid. E-Gov

Bid. Smart City

Bid. Statistik

2016



Setelah terbentuknya DISKOMINFOTIK beberapa aplikasi pada DISHUBKOMINFO status kepemilikan berada di Bidang E-Gov termasuk Aplikasi **Suwarga**

Pada saat itu Aplikasi Suwarga belum berjalan sesuai harapan dikarenakan belum ada SK dan Perwal yang relevan

4 April 2017

Bid. Smart City

2017

Aplikasi Suwarga diberikan ke bidang Smart City, Akan tetapi bidang Smart City belum memiliki Kepala Bidang, Sehingga Aplikasi Suwarga tidak mengalami perkembangan

8 Mei 2017

Tenaga IT Bid. Smart City mengusulkan perubahan tampilan Aplikasi dan juga dibuatnya Suwarga versi Android (*Smartphone*)

2017

24 November 2017

Ditetapkan PERWAL No. 31 Tahun 2017 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik

13 Desember 2017

Rapat Integrasi Suwarga dan LPM Oleh Diskominfotik dan MIMS

Rapat ini bertujuan agar data laporan masyarakat melalui SMS (LPM) dapat diterima oleh aplikasi Suwarga, Sehingga di Kota Banda Aceh hanya terfokus kepada Suwarga Sebagai Wadah pelaporan masyarakat

18 Desember 2017

OMBUSMAN RI Datang Ke Banda Aceh

Hasil dari pertemuan ini DISKOMINFOTIK dan MIMS memperkenalkan layanan pengaduan yang sudah ada di Kota Banda Aceh yaitu SUWARGA dan LPM. TIM dari OMBUSMAN RI juga membahas kedepannya Aplikasi SUWARGA dapat di integrasi dengan aplikasi **LAPOR!-SP4N**

2018

11 Januari 2018

Aplikasi SUWARGA versi Android rilis di Play Store

Februari 2018 - Saat Ini

Pengerjaan integrasi Aplikasi Suwarga dan LPM,
Dilanjutkan dengan integrasi Aplikasi Suwarga dan
Lapor!-SP4N



DISKOMINFO
Dinas Komunikasi, Informatika & Statistik
Pemerintah Kota Banda Aceh



Bid. Smart City

SDM Tenaga IT Bidang Smart City :

- 1 Tenaga Programmer
- 1 Tenaga Jaringan

Bagaimana cara menggunakan Aplikasi Suwarga ???

● Melalui Website

1. Alamat website adalah <http://suwarga.bandaacehkota.go.id>
2. Melakukan registrasi untuk membuat akun
3. Login/masuk dengan akun yang telah dibuat
4. Upload foto yang ingin dilaporkan dan pilih lokasi kejadian
5. Pilih Kategori dan Tulis Deskripsi laporan
6. Selesai

● Melalui Mobile

1. Download Aplikasi Suwarga di Google Playstore
2. Melakukan registrasi jika belum mempunyai akun
3. Login/masuk jika sudah memiliki akun
4. Klik logo kamera dan foto untuk membuat laporan
5. Lokasi akan otomatis dideteksi oleh *smartphone*
6. Pilih Kategori dan Tulis deskripsi laporan
7. Selesai

Kenapa LPM dan SUWARGA harus integrasi ???

Hasil Tinjauan perwal nomor 31 tahun 2017

BAB III RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan meliputi pengaduan yang terkait dengan :

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
- c. Korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. Pelanggaran disiplin pegawai; dan
- e. Pelanggaran terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Ruang lingkup pelayanan penanganan pengaduan tidak semuanya dapat ditampung oleh aplikasi suwarga yang berbasis kategori.

Solusinya pengaduan dapat dilakukan melalui sms dengan nomor LPM dan aplikasi suwarga yang akan merespon laporan.

Jenis Laporan yang ditampung Suwarga

- | | | | |
|---|--|---|---|
| <input type="checkbox"/>  Kebencanaan | <input type="checkbox"/>  Gepeng | <input type="checkbox"/>  Kemiskinan | <input type="checkbox"/>  Ketenaga-kerjaan |
| <input type="checkbox"/>  Bolos Sekolah | <input type="checkbox"/>  Terminal | <input type="checkbox"/>  Kecelakaan | <input type="checkbox"/>  Lalu-Lintas |
| <input type="checkbox"/>  Tower | <input type="checkbox"/>  Parkir | <input type="checkbox"/>  Truk Masuk Kota | <input type="checkbox"/>  Parkir di rambu larangan |
| <input type="checkbox"/>  Pelabuhan | <input type="checkbox"/>  Traffic Light / Rambu | <input type="checkbox"/>  Pemakaman Umum | <input type="checkbox"/>  Lampu Taman |
| <input type="checkbox"/>  Sampah | <input type="checkbox"/>  Taman | <input type="checkbox"/>  Hewan Liar | <input type="checkbox"/>  Kebakaran |
| <input type="checkbox"/>  Pipa PDAM Bocor | <input type="checkbox"/>  Sambungan PDAM Ilegal | <input type="checkbox"/>  Watermeter Rusak | <input type="checkbox"/>  Banjir |
| <input type="checkbox"/>  Galian | <input type="checkbox"/>  IMB | <input type="checkbox"/>  Jalan Berlubang | <input type="checkbox"/>  Pipa |
| <input type="checkbox"/>  Pelanggaran Ketertiban Umum | <input type="checkbox"/>  Maisir (Judi) | <input type="checkbox"/>  Khalwat (Mesum) | <input type="checkbox"/>  Mabuk (Minuman Keras) |
| <input type="checkbox"/>  PKL | | | |

Total Jenis Laporan Saat Ini :

34 Jenis Laporan

SKPK yang terkait langsung di Suwarga (saat ini) :

- BPBD
- Dinsos
- Dishub
- Disnaker
- PDAM
- Damkar
- Satpolpp dan WH
- Disdikbud
- Dinas PUPR
- DLHK3
- Dispora
- Diskominfotik
- DPPKP
- DPMPTSP
- Disdukcapil
- RSUD Meuraxa

Kenapa LAPOR!-SP4N dan SUWARGA harus integrasi ???

Bermula dari Peraturan Presiden no 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pelapor sudah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan layanan publik nasional

Dikarenakan kota memiliki wadah pengaduan sendiri maka perlu dilakukan integrasi agar laporan yang dibuat dengan layanan LAPOR! dapat diterima oleh Aplikasi Suwarga yang menjadi *leading sector* pengaduan Kota Banda Aceh



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



Rencana Aksi Penerapan LAPOR!-SP4N Pemerintah Kota Banda Aceh

Rencana Pengembangan Suwarga

1. Penyederhanaan Registrasi Akun Suwarga
2. Pembaharuan tampilan website Suwarga agar lebih menarik
3. Terkoneksi Suwarga dengan LPM dan Lapor!-SP4N

Kendala Pengembangan Suwarga

1. Kekurangan Tenaga IT Programmer di bidang Smart City
2. Butuh kesepakatan Semua SKPK agar Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa diselesaikan



Terima Kasih