



**ASPIRASI**  
*Etam*

**LAPORAN**  
**APLIKASI ASPIRASI ETAM**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**PROVINSI KALTIM**



# PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

*Berani Untuk Kaltim Berdaulat*

Jalan Basuki Rahmat No. 41 Telp. (0541) 731963, Fax. (0541) 731963, Samarinda 75117

Website: <http://diskominfo.kaltimprov.go.id> e-Mail: [diskominfo@kaltimprov.go.id](mailto:diskominfo@kaltimprov.go.id)

## LAPORAN

### APLIKASI ASPIRASI ETAM KALTIM

#### BAB I PENDAHULUAN

##### 1.1. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik menjadikan pemberian layanan sebagai salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas, khususnya terkait manajemen pelayanan aspirasi dan aduan masyarakat yang ada di sektor Publik. Untuk itu Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur memberikan prioritas utama dibidang Pelayanan atas aspirasi/pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif dapat memberikan harapan atas terpenuhinya rasa keadilan dan tersalurkannya aspirasi masyarakat.

Di era digita ini, perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat pesat. Hal ini menjadi nilai positif dan dapat dimanfaatkan Pemerintah alam hal meningkatkan Pelayanan pada masyarakat, untuk menampung dan menyalurkan aspirasi/aduan kepada Pemerintah Provinsi Kaltim.

.Aplikasi Aspirasi Etam melalui alamat URL <https://aspirasietam.kaltimprov.go.id> dimana masyarakat dapat memberikan Aspirasi/Opini dimanapun

##### 1.2. DASAR HUKUM

1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategis Nasional Pengembangan e-Government
3. Peraturan Presiden nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
4. Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pendayagunaan Website Di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur
6. Peraturan Gubernur Kaltim Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

##### 1.3. TUJUAN

Layanan Aspirasi masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena elemen ini, memperbaiki kinerja dan menindaklanjuti aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah.



*Membangun Bersama Dengan Keterbukaan*

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

### **2.1. APLIKASI ASPIRASI ETAM**

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya melalui Seksi Pengelolaan Domain dan Aplikasi, Bidang Aplikasi Informatika memiliki peran penting urusan pengembangan aplikasi dalam rangka mewujudkan Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan aspirasi etam /aduan masyarakat dilakukan pengembangan aplikasi yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan tersebut. Aspirasi Etam yang merupakan layanan online penyampaian aduan masyarakat Provinsi Kalimantan Timur.

Pengembangan Aplikasi Etam memiliki beberapa kali perkembangan dan peningkatan versi serta perubahannya, mulai dari versi 1.0, versi 1.1, versi 2.0, versi 2.1, hingga versi 2.3 yang dipergunakan saat ini.

Aspirasi Etam terdiri dari beberapa pengguna (*user*), yakni :

- a. Super Admin, yang memiliki semua akses dalam aplikasi khususnya digunakan untuk proses perkembangan aplikasi
- b. Admin, adalah petugas yang akan menentukan kategori dan sub kategori dari pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi.
- c. Operator adalah Petugas yang ditetapkan oleh masing-masing perangkat daerah/unit kerja pemerintah Provinsi Kaltim yang bertugas untuk mengoperasikan dan menyampaikan pesan yang diterima oleh pejabat wewenang untuk menindaklanjuti pesan yang disampaikan oleh masyarakat
- d. *User* adalah masyarakat umum atau siapapun yang menggunakan aplikasi Aspirasi Etam untuk menyampaikan pesannya kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

### **2.2. PROSEDUR ATAU PROSES APLIKASI ASPIRASI ETAM**

Adapun Proses dan Prosedur APLIKASI ETAM, *User* melakukan registrasi dengan mengisi data yang lengkap (email yang valid)sesuai dengan form pendaftaran pada menu register :

- A. Proses registrasi hanya akan selesai setelah *user* melakukan validasi dengan mengklik *link verifikasi* yang dikirimkankan ke akun email yang didaftarkan. Jika *link verifikasi* tidak di *klik* atau akun email yang didaftarkan tidak valid, sehingga *link verifikasi* tidak bisa diterima, maka *user* hanya akan mendapatkan alamat permohonan lengkapi proses aktivasi dengan mengklik *link verifikasi* an tidak dapat melanjutkan proses apapun kecuali *logout*
- B. Setelah proses registrasi berhasil, user dapat login kedalam akunnya an kemudian dapat menyampaikan pesan pada menu tambah pesan



- C. Untuk *user* yang sudah memiliki akun namun lupa *password* dapat menggunakan fasilitas "*Lupa password*" dengan memasukkan alamat email yang valid. Link verifikasi untuk proses reset password akan dikirimkan ke email yang dimasukkan. *User* dapat kembali masuk ke dalam akunnya setelah melakukan klik pada link verifikasi yang dikirimkan secara otomatis oleh sistem.
- D. Pesan yang dikirim oleh *user* akan segera diproses oleh admin dengan menentukan kategori pesan (aspirasi/aduan), kemudian memilih sub kategori sesuai dengan permasalahan yang disampaikan oleh *user*
- E. Setelah proses pemilihan kategori dan sub kategori pesan dilakukan, admin meneruskan pesan kepada Perangkat Daerah yang ditunjuk untuk menindaklanjuti permasalahan yang disampaikan dalam pesan *user*. Jika admin mengalami kendala dalam menetapkan Perangkat Daerah teknis, admin wajib untuk menyampaikan kepada pejabat struktural pengelola dan penanggung jawab kegiatan untuk mengambil keputusan
- F. Pesan yang sudah diteruskan oleh admin kepada Perangkat Daerah harus segera ditindaklanjuti oleh operator Perangkat Daerah tersebut, dan status pesan yang dapat diubah menjadi "sedang diproses". Operator wajib segera melaporkan isi pesan yang diterima kepada pejabat struktural di Perangkat Daerahnya sesuai dengan bidang yang menindaklanjuti isi pesan tersebut.
- G. Selama proses penyelesaian, Operator dapat melakukan "update status" pada pesan (aduan) yang sedang diproses, sehingga *user* dapat terus memantau sampai sejauh mana proses penyelesaiannya ditangani.
- H. Setelah permasalahan diselesaikan, status pesan diubah menjadi "selesai" dan operator wajib menyampaikan penyelesaian permasalahan pada form yang tersedia dan melampirkan file pendukung (jika ada).
- I. *User* dapat memberikan tingkat kepuasan atas layanan yang berikan dalam bentuk "rating" dan juga "pesan/komentar" terhadap layanan setelah pesan yang disampaikan selesai ditangani.

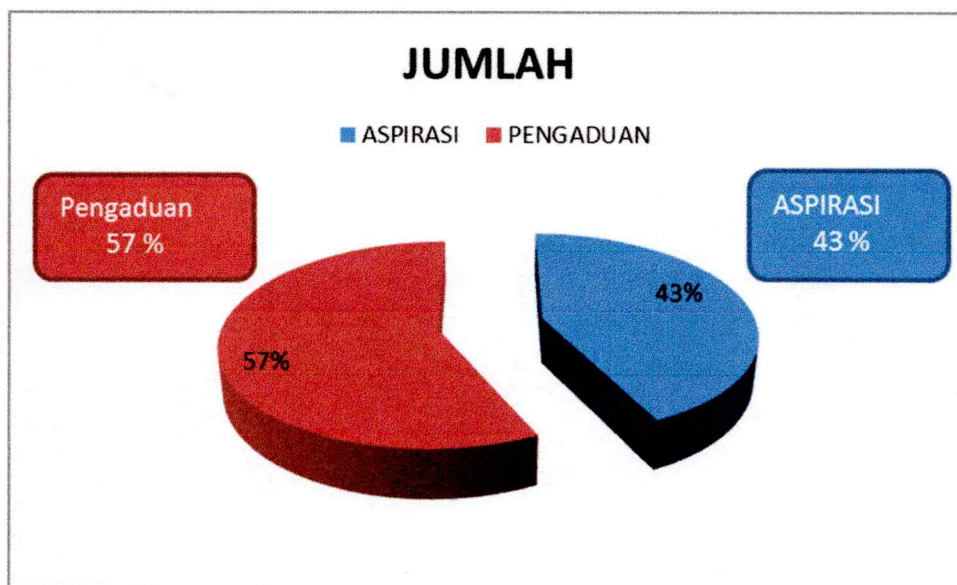
### BAB III PERKEMBANGAN ASPIRASI ETAM

Aspirasi Etam sendiri merupakan Aplikasi aduan dimana para *user* atau pengguna ada dua jenis yang disampaikan yakni Aspirasi dan Pengaduan. Dari awal Aplikasi Aspirasi Etam diperkenalkan, seiring jalan ada sebanyak 42 Jenis Informasi baik berupa Aspirasi dan Pengaduan yang disampaikan. Adapun sebanyak 18 Aspirasi dan 24 Jenis Pengaduan

**Jumlah Jenis Aduan yang masuk**

NO	JENIS ADUAN	JUMLAH
1.	ASPIRASI	18
2.	PENGADUAN	24
TOTAL		42

**Gambar I Diagram Jumlah Aspirasi dan Pengaduan**

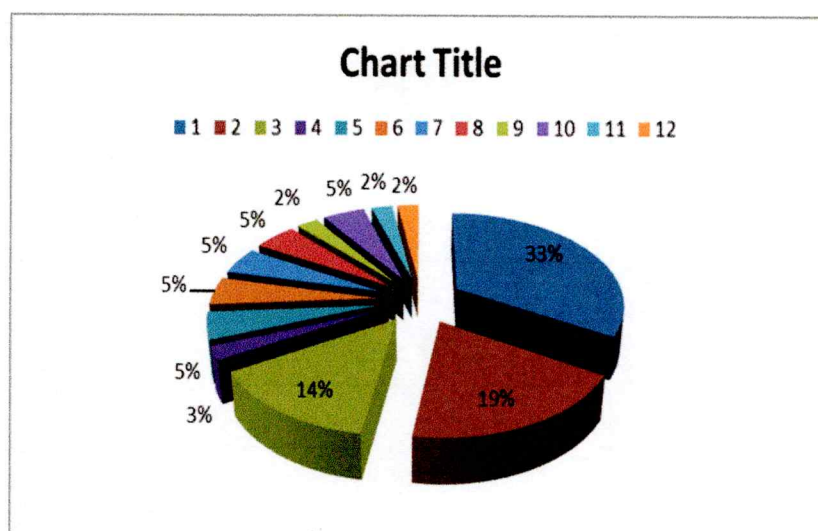


Dari 42 Aspirasi dan Pengaduan yang masuk, yang diperuntukkan bagi Substansi pengaduannya ditunjukkan beberapa OPD dalam Lingkungan Pemerintah Provinsi Kaltim

**TABEL DATA OPD Yang Mendapat Aspirasi dari Aplikasi Etam**

NO	JENIS ASPIRASI	JUMLAH
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kaltim	14
2.	Dinas Lingkungan Hidup	8
3.	Dinas Kehutanan	6
4.	Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat	1
5.	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	2
6.	Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu	2
7.	Satuan Polisi Pamong Praja	2
8.	Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	2
9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	1
10.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	2
11.	Dinas Kelautan dan Perikanan	1
12.	Dinas Sosial	1
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>

**DIAGRAM DATA OPD Yang Mendapat Aspirasi dari Aplikasi Etam**



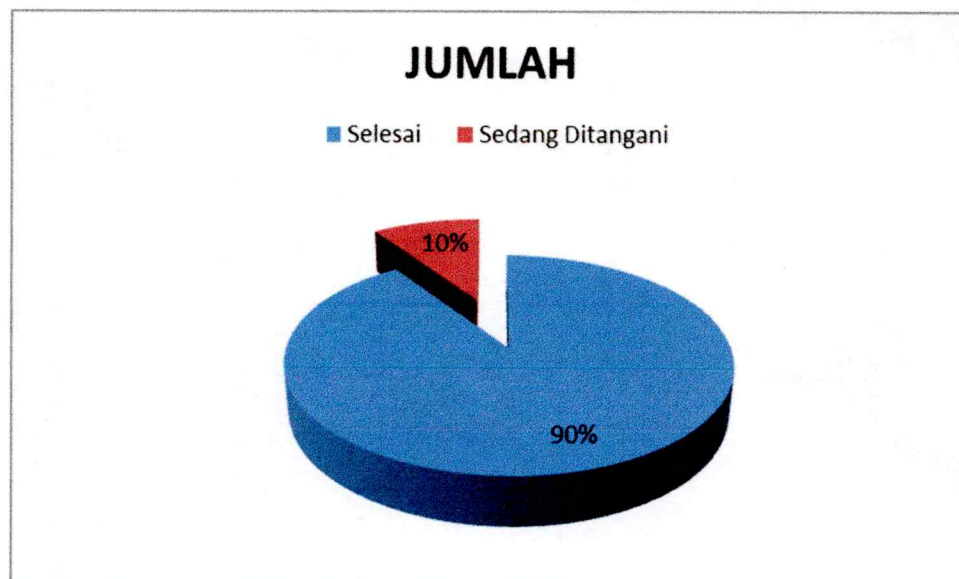


Berdasarkan Aspirasi dan Pengaduan yang masuk di dalam Aplikasi Aspirasi Etam, dari 42 Aspirasi dan Pengaduan yang masuk, sebanyak 38 **SELESAI** di proses sedangkan sisanya 4 **SEDANG DITANGANI**.

**Tabel Data yang Sudah dan Sedang Ditangani**

NO	JENIS	JUMLAH	PRESENTASE
1.	Selesai	38	90 %
2.	Sedang Ditangani	4	10 %
TOTAL		42	100 %

**Gambar II Diagram Yang Selesai dan Sedang Ditangani**



## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Aplikasi pengaduan Aspirasi Etam ini sebagian besar baik itu pengaduan maupun aspirasi yang disampaikan masyarakat diproses oleh OPD masing-masing terkait. Dimana dari beberapa pesan yang masuk sudah dapat terlihat, dari 42 pesan yang masuk terdapat pesan diantaranya sudah diproses, sedangkan 4 pesan statusnya Sedang ditangani atau di proses. Ini menandakan bahwa 90 % atau 38 Aspirasi dan Pengaduan yang disampaikan pada masyarakat selesai di proses, sedangkan sisanya 10 % atau 4 sedang ditangani atau sedang diproses.

Dari 42 pesan yang masuk di Aplikasi Aspirasi Etam dan Pengaduan sebanyak 18 atau 43 % berupa Aspirasi sedangkan 24 atau 57 % berupa Pengaduan.

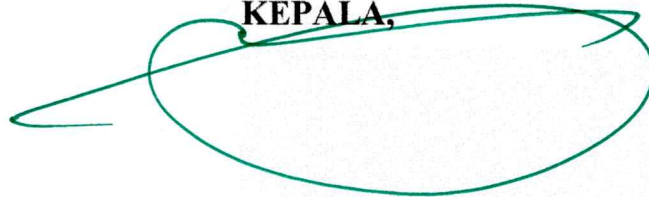
Dalam perjalannya sejauh ini sebanyak 12 OPD yang mendapat masukan baik aspirasi dan pengaduan dalam Aplikasi Aspirasi Etam. Dari 12 OPD tersebut masuk tiga besar teratas, diantaranya sebanyak 33 % Aspirasi dan Pengaduan ditujukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Propinsi Kaltim. Kemudian 19 % aspirasi dan Pengaduan ditujukan bagi Dinas Lingkungan Hidup, 14 % yang ditujukan Dinas Kehutanan.

Selanjutnya, Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral, Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dimana sebanyak 5 % Aspirasi dan Pengaduan masuk ke OPD tersebut. Kemudian, sisanya sebanyak 5 %. Serta sisanya 3 % kepada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat, dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan juga 1 % ke masing-masing Dinas Kelautan dan Perikanan dan Dinas Sosial.



Dengan diterapkannya aplikasi ASPIRASI ETAM ini, diharapkan aspirasi/aduan masyarakat dapat terlayani dan meningkatkan kinerja ASN agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Serta pengembangan aplikasi ini akan lebih meningkatkan kualitas dan meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses penggunaannya.

**KEPALA,**



**Diddy Rusdiansyah,AD,SE,MM**  
Pembina Utama Madya  
NIP.19640627 199003 1 006

# LAMPIRAN



Post - Sepatu Kaki - Word | Design Book Cover with Canva | Collaborate & Create Amazing | ASPIRASI ETAM

aspirasi.kalimprong.go.id/etam/pesan

ASPIRASI ETAM

Foto Pesan

Data Pesan

No	Waktu	Profil	Tipe	URL	Status	Uraian
1	Kamis, 12 Desember 2018, 02:29:48	ke@indosat.net.id	ke@indosat.net.id	ke@indosat.net.id	OK	Dinas Komunikasi dan Informatika
2	Kelu, 22 Januari 2020, 04:48:01	Kelemban.Linglungan	Kelemban.Linglungan	Kelemban.Linglungan	OK	Dinas Lingkungan Hidup
3	Kamis, 12 Desember 2018, 04:55:00	Tambang.dasa	Tambang.dasa	Tambang.dasa	OK	Dinas Kelautan
4	Kamis, 12 Desember 2018, 04:59:23	Pemilihan.Linglungan	Pemilihan.Linglungan	Pemilihan.Linglungan	OK	Dinas Lingkungan Hidup
5	Sabtu, 04 Desember 2018, 10:31:18	Pu.hata	Pu.hata	Pu.hata	OK	Dinas Kelautan
6	Tanggal 26 Oktober 2018, 10:17:02	Nahulan	Nahulan	Nahulan	OK	Dinas Kelautan
7	Jumat, 25 Oktober 2018, 11:24:35	perambangan	perambangan	perambangan	OK	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral
8	Kamis, 24 Oktober 2018, 03:38:07	PLU	PLU	PLU	OK	Dinas Komunikasi dan Informatika
9	Kamis, 24 Oktober 2018, 02:50:18	simka	simka	simka	OK	Dinas Komunikasi dan Informatika
10	Kamis, 24 Oktober 2018, 02:54:21	Apko	Apko	Apko	OK	Dinas Komunikasi dan Informatika

Your McAfee antivirus subscription expires today  
If your devices are unprotected, they are at risk for viruses and other malware. Renew now to maintain your protection.

Accept Risk Renew Now

8:52 PM 5/5/2020

Post - Sepatu Kaki - Word | Design Book Cover with Canva | Collaborate & Create Amazing | ASPIRASI ETAM

aspirasi.kalimprong.go.id/etam/pesan?page=2

ASPIRASI ETAM

Foto Pesan

Data Pesan

No	Waktu	Profil	Tipe	URL	Status	Uraian
11	Kamis, 24 Oktober 2018, 02:59:25	Nahulan	Nahulan	Nahulan	OK	Dinas Kelautan
12	Kamis, 24 Oktober 2018, 02:59:26	Linglungan	Linglungan	Linglungan	OK	Dinas Lingkungan Hidup
13	Kamis, 24 Oktober 2018, 02:54:19	Dipin	Dipin	Dipin	OK	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral
14	Kamis, 24 Oktober 2018, 02:58:23	Linglungan	Linglungan	Linglungan	OK	Dinas Lingkungan Hidup
15	Kamis, 24 Oktober 2018, 02:59:24	Linglungan	Linglungan	Linglungan	OK	Dinas Lingkungan Hidup
16	Kamis, 24 Oktober 2018, 12:10:23	Opn	Opn	Opn	OK	Dinas Kelautan dan Perikanan
17	Kamis, 24 Oktober 2018, 12:07:28	Hal Admin	Hal Admin	Hal Admin	OK	Dinas Komunikasi dan Informatika
18	Kamis, 24 Oktober 2018, 12:07:30	Pemilihan	Pemilihan	Pemilihan	OK	Dinas Kelautan
19	Kamis, 24 Oktober 2018, 12:08:00	Apko	Apko	Apko	OK	Dinas Kelautan dan Perikanan
20	Kamis, 24 Oktober 2018, 12:04:37	Apko	Apko	Apko	OK	Dinas Komunikasi dan Informatika

Your McAfee antivirus subscription expires today  
If your devices are unprotected, they are at risk for viruses and other malware. Renew now to maintain your protection.

Accept Risk Renew Now

8:52 PM 5/5/2020





ASPIRASI ETAM

Fiber Pesan

Fiber Filter

Data Pesan

No.	WAKTU	PENYALUR	ISI	DIB	STATUS	DIRA
41	Kamis, 10 Oktober 2019, 12:43:49	Lama proses pembuatan KTP elektronik	petugas kecamatan mungki kurang dalam pelayanan kurang ramah, keaslian KTP Elektronik sudah satu 10 bulan belum jadi ada juga yang hingga satu tahun belum jadi, dengan alasan kita khusus yang di gunakan untuk ktp belum ada serta teras khusus ktp belum ada.	Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, dan Keluarga Berencana	ditutup	
42	Kamis, 10 Oktober 2019, 10:58:24	TENTANG ASPIRASI ETAM	Sangat mendukung sekali dengan adanya website ini, dimana kita sebagai masyarakat Kalimantan Timur bisa menyampaikan aspirasi kita terhadap Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Sebagai salah satu masyarakat di Kalimantan menurut saya kinerja Pemerintah di Kalimantan sudah baik dilihat dari berbagai pembangunan, baik itu pembangunan SDM maupun infrastruktur, salah satu contohnya pembangunan tol Samarinda Balikpapan, ini tentu sangat bermanfaat untuk masyarakat banyak. Tetapi yang perlu di tingkatkan dalam kinerja pembangunan SDM di kalimantan yang menurut saya masih perlu perhatian banyak, terutama di daerah daerah pedalaman di kalimantan, karena keterbatasan di Provinsi kalimantan membutuhkan SDM yang bisa memajukan daerahnya.	Dinas Komunikasi dan Informatika	ditutup	

1 2 3 4 5

9:54 PM 5/9/2020