



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

APLIKASI ASPIRASI ETAM (LAYANAN ONLINE PENYAMPAIAN ASPIRASI/ADUAN MASYARAKAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR)

1. Pendahuluan

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik menjadikan pemberian pelayanan 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 Kaltim memberikan prioritas utama dibidang pelayanan atas aspirasi/pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif dapat memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan dan tersalurkannya aspirasi masyarakat. Layanan aspirasi masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena layanan ini bertujuan memperbaiki kinerja dan menindaklanjuti aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah.

Di era digital saat ini, perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat pesat. Hal ini menjadi nilai positif dan dapat dimanfaatkan Pemerintah dalam hal meningkatkan layanan kepada masyarakat, untuk menampung dan menyalurkan aspirasi/aduannya kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

2. Dasar Hukum

Sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi, mengamanatkan kepada badan publik untuk memberikan pelayanan informasi baik yang bersifat serta merta, berkala maupun tersedia setiap saat.

Selain itu, diawali dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembang e-Government dan diperkuat dengan Peraturan Presiden nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), mendorong inovasi perangkat daerah khususnya Diskominfo Provinsi Kaltim sebagai *leading sector* pengembangan sumber daya TIK untuk membangun sistem pelayanan berbasis elektronik.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur juga sudah memiliki Peraturan Gubernur nomor 11 Tahun 2017 tentang Pendayagunaan Website di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Dimana dalam Pergub tersebut dijelaskan tata cara pengembangan sistem informasi/aplikasi dan kewajibannya untuk menjadi subdomain pada domain resmi Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, yaitu "kaltimprov.go.id".



DISKOMINFO
KALTIM

Membangun Bersama Dengan Keterbukaan

3. Pengembangan Aplikasi

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 dalam urusan pengembangan aplikasi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan aspirasi/aduan masyarakat, dilakukan pengembangan aplikasi yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan tersebut. Adapun aplikasi yang dikembangkan oleh Diskominfo Provinsi Kaltim adalah **ASPIRASI ETAM (Layanan Online Penyampaian Aspirasi/Aduan Masyarakat Provinsi Kalimantan Timur)**.

4. Pengembangan Aplikasi ASPIRASI ETAM

Aplikasi ASPIRASI ETAM yang dikembangkan oleh Diskominfo Provinsi Kaltim sudah mengalami beberapa kali peningkatan versi yang dimulai dari ASPIRASI ETAM Versi 1.0. Adapun pengembangan aplikasi dan peningkatan versi serta perubahannya adalah sebagai berikut :

a. Versi 1.0

Aplikasi dibangun dengan menggunakan teknik coding PHP murni (native), masih banyak memiliki kelemahan, khususnya dari segi desain struktur data, keamanan sistem dan alur flowchart. Penggunaan aplikasi dari level user pun masih kurang *user friendly*, karena user masih harus dipusingkan dengan pemilihan kategori dan sub kategori pada saat akan mengirimkan pesan (aspirasi/aduan). Selain itu pemisahan table dan halaman untuk login antara admin/operator dengan user membuat pengembangannya menjadi rumit. Semua operator dari masing-masing perangkat daerah dapat melihat semua pesan yang seharusnya hanya dapat dilihat dan diproses oleh perangkat daerah/operator yang memang ditunjuk untuk menyelesaikan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

b. Versi 1.1

Pengembangan aplikasi masih menggunakan Native, namun perbaikan pada struktur data dan query serta penambahan fungsi tracking by log sudah dilakukan. Pemindahan fungsi penetapan kategori dan sub kategori pada level admin, sehingga user hanya perlu melakukan pengisian perihal dan isi pesan saja tanpa harus dipusingkan dengan pemilihan kategori/sub kategori.

Penggabungan tabel user yang dibagi menjadi 4 (level) yaitu Super Admin, Admin, Operator dan Pengguna, sudah dilakukan, sehingga proses penyelesaian masalah (aduan) hanya dapat diakses oleh operator Perangkat Daerah yang ditetapkan, dan operator lainnya tidak dapat menindaklanjuti proses tersebut.

Permasalahan yang terjadi adalah dari sisi keamanan sistem, beberapa kali aplikasi sampai dengan versi 1.1 ini mendapat serangan berupa *deface website*, dan penggunaan



template front end yang sama dengan versi sebelumnya menjadi salah satu penyebab mudahnya *hacker* menyusupi aplikasi ini.

Selain itu masih banyak kelemahan lainnya untuk pengembangan sampai dengan versi 1.1 ini antara lain fungsi registrasi pengguna tanpa validasi, sehingga sangat mudah bagi user untuk membuat akun sebanyak-banyaknya, user masih dapat mengakses bagian *back end* aplikasi ketika sudah melakukan login, pesan yang ditanggapi oleh Perangkat Daerah teknis tidak dapat diupdate statusnya (hanya penyelesaian akhir yang dapat disampaikan kepada pengguna).

c. Versi 2.0

Proses pengembangan aplikasi pada versi 2.0 ini merupakan pengembangan dengan perombakan total pada teknik coding dari Native/PHP murni menjadi framework (Laravel). Pada versi ini penggunaan *template* di bagian *front end* juga sudah diubah. *Script injection* yang terdapat pada *template front end* versi-versi sebelumnya sudah tidak lagi ditemukan untuk versi ini. Namun proses bisnis aplikasi masih tetap sama dengan versi 1.1.

d. Versi 2.1

Pengembangan sampai dengan bulan April 2019 adalah versi 2.1. Pada versi ini beberapa pengembangan signifikan yang dilakukan antara lain adalah :

- i. Proses registrasi (pendaftaran akun baru) dan fasilitas reset password karena lupa password sudah menggunakan validasi sistem dengan memanfaatkan akun email (yang valid/aktif) dari pengguna.
- ii. User sudah tidak lagi mengakses *back end* aplikasi, karena semua menu dan fungsi tampilan untuk user sudah disediakan pada bagian *front end*. Hanya admin dan operator saja yang dapat mengakses bagian *back end*.
- iii. Notifikasi untuk admin dan operator aktif saat menerima pesan baru.
- iv. Pada bagian “proses penyelesaian” (aduan), operator Perangkat Daerah dapat melakukan *update status*, untuk memberikan informasi kepada pengguna sampai sejauh mana proses dilakukan. Sehingga pengguna akan mengetahui sampai dimana proses aduan yang disampaikannya dari menu log di dalam menu pada akun yang digunakannya.
- v. Jenis file yang dapat dilampirkan dibatasi hanya untuk file dengan type JPG dan PDF saja.

e. Versi 2.2

Pengembangan yang dilakukan pada bulan Mei 2019 adalah versi 2.2. Pada versi ini Pengembangan terakhir terdapat pada fitur pemberian “*rating* (tingkat kepuasan terhadap layanan) dan komentar” dari user setelah pesan yang disampaikan berstatus “Selesai”.



f. Versi 2.3

Penambahan fungsi khusus untuk penanganan pesan dengan katogori aduan sub aduan “permasalahan lahan” dilakukan dengan menyesuaikan pada rancangan peraturan yang dibuat oleh Tim Perumusan Kebijakan tentang pengelolaan layanan aspirasi.

Pada tahap pengembangan ini, dibuatkan menu tambahan khusus yang hanya diberikan aksesnya kepada operator Biro Perekonomian sebagai pemantau kasus khusus untuk permasalahan lahan yang disampaikan oleh masyarakat. Sesuai dengan bisnis proses yang berlaku, pesan yang berisi permasalahan lahan akan diteruskan oleh admin ke Perangkat Daerah teknis yang membidangi urusannya. Biro Perekonomian melalui akun yang dimilikinya bisa melakukan monitoring dari proses penerusan pesan ke perangkat daerah yang ditunjuk sampai dengan selesai.

Dari sisi stabilitas dan keamanan sistem, dilakukan penambahan fungsi filter proses verifikasi akun pada tahap pendaftaran user, dimana permohonan pengiriman link verifikasi ke email pengguna akan dijeda jika pengguna melakukan spamming dengan mengklik tombol permohonan link 3 kali secara berturut. Waktu jeda diatur dalam sistem selama 1 menit (60 detik).

Penambahan menu evaluator yang akan diakses oleh pejabat Super Admin (Wakil Gubernur) dan pejabat yang ditunjuk sebagai pengendali dan pengawas sistem layanan. Menu ini berisi laporan tabel aspirasi/pengaduan baik yang berstatus belum dikonfirmasi, sedang diproses maupun yang sudah selesai. Sebagai bentuk komitmen terhadap berjalannya sistem layanan, Pejabat Super Admin dapat memberikan teguran langsung kepada Perangkat Daerah yang belum melakukan tindak lanjut terhadap pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui sistem.

Aplikasi ASPIRASI ETAM terdiri dari beberapa level pengguna (*user*), yakni :

- a. Super Admin, yang memiliki semua akses dalam aplikasi khususnya digunakan untuk proses pengembangan aplikasi.
- b. Admin, adalah petugas yang akan menentukan katogori 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 aplikasi dan menyampaikan pesan yang diterima kepada pejabat yang berwenang untuk menindaklanjuti pesan yang disampaikan oleh masyarakat.
- d. User, adalah masyarakat umum atau siapapun yang menggunakan aplikasi “ASPIRASI ETAM” untuk menyampaikan pesannya (aspirasi/aduan) kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.



Tugas, kewenangan dan fungsi masing-masing user pada aplikasi ASPIRASI ETAM :

- a. Super Admin membuat akun untuk admin dan operator yang telah ditetapkan. Kemudian Super Admin melakukan proses entri Perangkat Daerah, kategori, sub kategori dan mengelola akun user lainnya.
- b. Admin harus menguasai jenis informasi/pesan agar tidak terjadi kesalahan ketika meneruskan pesan kepada Perangkat Daerah teknis untuk menindaklanjuti/menyelesaikan permasalahan yang disampaikan oleh user. Admin wajib selalu memantau aplikasi khususnya selama jam kerja, jika ada pesan yang masuk maka admin menentukan kategori dan sub kategori dari pesan tersebut, kemudian meneruskan kepada Perangkat Daerah teknis sesuai dengan isi pesan yang diterima. Admin dapat memantau status pesan yang belum maupun sudah diproses oleh operator. Jika dalam waktu yang telah ditetapkan dalam SOP, operator Perangkat Daerah belum melakukan proses terhadap pesan yang diterima, maka admin wajib untuk menindaklanjuti proses selanjutnya sesuai dengan aturan.
- c. Operator masing-masing perangkat daerah wajib untuk memantau aplikasi khususnya selama jam kerja, jika terdapat pesan yang diteruskan oleh admin kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan, maka operator harus segera melakukan proses atau menindaklanjuti isi pesan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Operator dapat mengubah status pesan dari “belum diproses” menjadi “sedang diproses” dan memberikan narasi untuk membuat status menjadi “selesai”. Selama proses penyelesaian, operator dapat melakukan *update status*, sehingga pengguna dapat memantau terus sampai dimana proses penyelesaian aduan yang disampaiannya. Setiap penyelesaian permasalahan yang disampaikan dapat dilampirkan file pendukung dalam bentuk format PDF.
- d. User harus melakukan proses *registrasi* (pendaftaran) dengan menggunakan email yang aktif terlebih dahulu sebelum menyampaikan pesan. Setelah user memiliki akun, user dapat menyampaikan pesan dengan login terlebih dahulu menggunakan akun yang sudah didaftarkan sebelumnya. User dapat memantau status pesan yang disampaikan menggunakan menu “tracking” atau login ke dalam akunnya untuk melihat detail status pesan terakhir. Setelah pesan berstatus “selesai”, user dapat memberikan nilai (rating) dan komentar terkait penanganan yang dilakukan terhadap pesan yang disampaikan.

Bisnis Proses aplikasi ASPIRASI ETAM :

- a. User melakukan registrasi dengan mengisi data yang lengkap (email yang valid) sesuai dengan form pendaftaran pada menu “register”.
- b. Proses registrasi hanya akan selesai setelah user melakukan validasi dengan mengklik *link verifikasi* yang dikirimkan ke akun email yang didaftarkan. Jika *link verifikasi* tidak diklik, atau akun email yang didaftarkan tidak valid, sehingga *link verifikasi* tidak bisa diterima, maka *user* hanya akan mendapatkan halaman permohonan lengkapi proses



aktivasi dengan mengklik *link verifikasi*, dan tidak dapat melanjutkan proses apapun kecuali “*logout*”.

- c. Setelah proses registrasi berhasil, user dapat login ke dalam akunnya dan kemudian dapat menyampaikan pesan pada menu tambah pesan
- d. 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.
- e. 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
- f. 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.
- g. 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.
- h. 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.
- i. Setelah permasalahan diselesaikan, status pesan diubah menjadi “selesai” dan operator wajib menyampaikan penyelesaian permasalahan pada form yang tersedia dan melampirkan file pendukung (jika ada).
- j. User dapat memberikan tingkat kepuasan atas layanan yang berikan dalam bentuk “*rating*” dan juga “pesan/komentar” terhadap layanan setelah pesan yang disampaikan selesai ditangani.

5. Penutup

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



PENJELASAN DAN TUTORIAL ASPIRASI ETAM (VERSI 2.3)

1. Tampilan beranda aplikasi

The screenshot shows the homepage of the Aspirasi Etam Kaltim website. At the top, there is a navigation menu with links for HOME, PESAN, TRACKING, and LOGIN. The main banner features a scenic view of Derawan Island, Berau, with the text "SELAMAT DATANG DI ASPIRASI ETAM KALTIM" and "Layanan penyampaian Aspirasi & Aduan Masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur." Below the banner, there are three main sections: "LAYANAN ASPIRASI ETAM KALTIM" which describes the service, "SARAN & PENGADUAN" (Suggestions & Complaints), and "BAGAIMANA CARA MENYAMPAIKAN PESAN?" (How to Send Messages) which lists three steps: 1. DAFTARKAN AKUN ANDA (Register your account), 2. LOGIN MENGGUNAKAN AKUN ANDA (Login using your account), and 3. ASPIRASI & ADUAN (Aspirations & Complaints).

2. Menu Beranda terdiri dari :

- Home, berisi gambar tentang keindahan alam dan budaya Provinsi Kaltim, cara menyampaikan pesan, isi pesan yang sudah disampaikan oleh pengguna layanan dan link sosial media terkait;
- Pesan, berisi semua pesan yang sudah disampaikan oleh pengguna layanan dalam bentuk tabel;



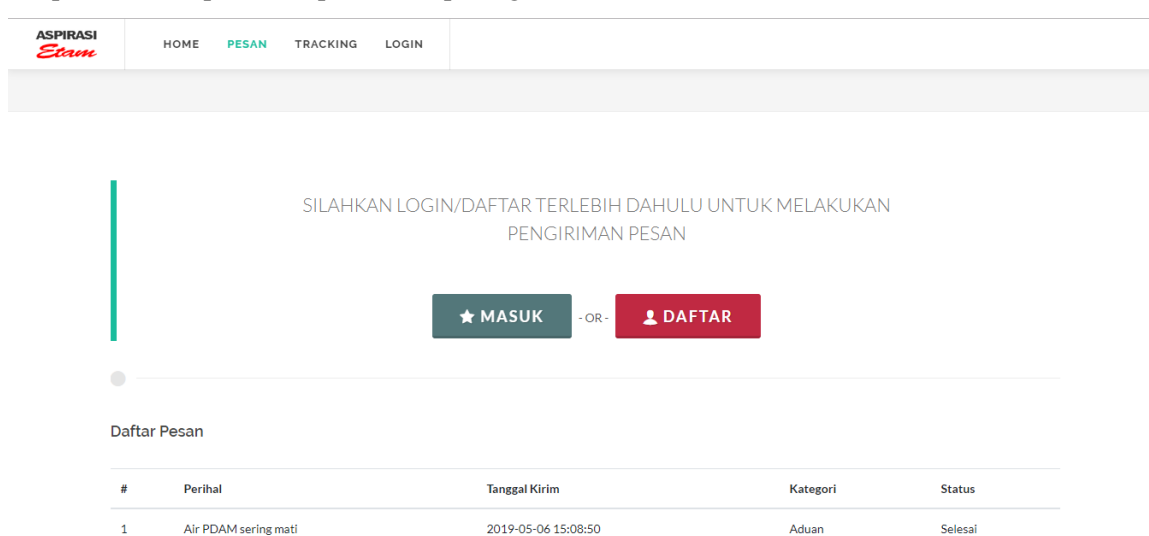
DISKOMINFO
KALTIM

Membangun Bersama Dengan Keterbukaan

- c. Tracking, adalah menu untuk melakukan pengecekan status terakhir pesan yang sudah disampaikan; dan
- d. Login, adalah menu yang digunakan untuk masuk/registrasi ke akun pengguna sesuai dengan level yang telah ditetapkan.

3. Menu Pesan

Di dalam menu pesan terdapat semua pesan yang sudah disampaikan oleh pengguna, pada menu ini pengguna juga dapat memilih menu login atau daftar (jika belum memiliki akun) untuk menyampaikan pesan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, adapun tampilan “menu pesan” dapat dilihat pada gambar berikut ini :

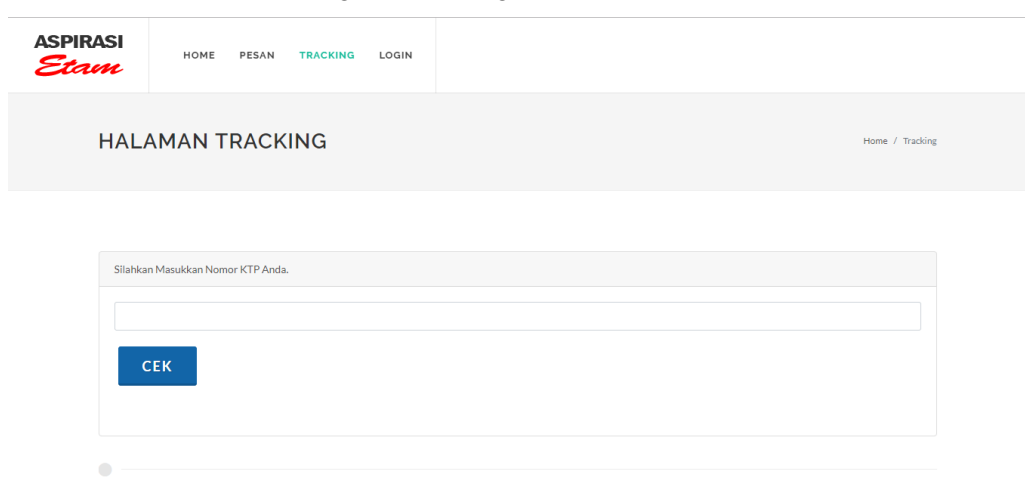


Silahkan pilih menu “Masuk” untuk masuk menggunakan form login atau “Register” untuk melakukan pendaftaran jika belum memiliki akun.

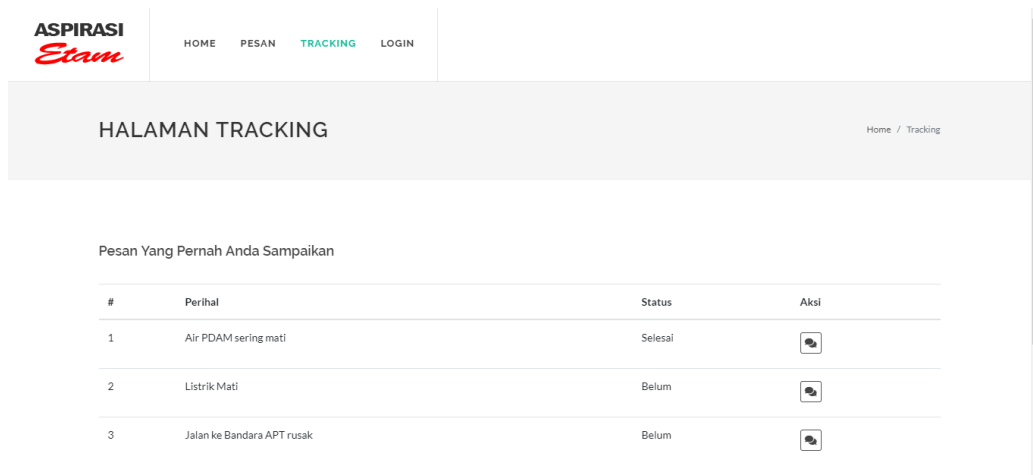
4. Menu Tracking

Menu Tracking dapat digunakan oleh pengguna untuk melacak status terakhir dari pesan yang sudah disampaikan. Pada menu tracking kunci yang digunakan adalah NIK (Nomor Induk Kependudukan) pada KTP yang berlaku.

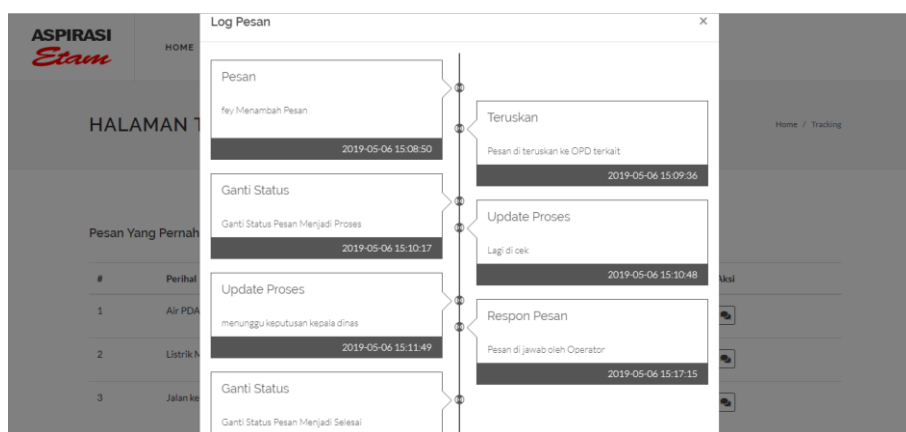
Gambar untuk menu tracking adalah sebagai berikut :



Masukkan nomor KTP yang benar sesuai dengan nomor yang sudah terdaftar dalam menu registrasi pada tahap awal pendaftaran akun, kemudian klik “CEK” untuk melacak proses terakhir pesan yang sudah disampaikan.



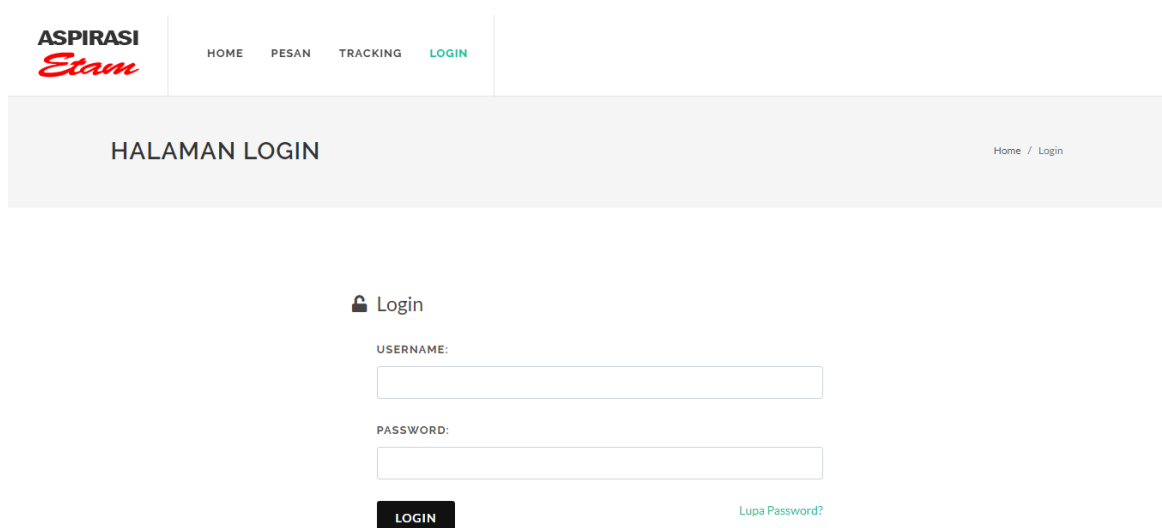
Untuk melihat isi detail dari tracking pesan yang sudah diproses silahkan klik tombol “Log”, akan tampil tracking seperti gambar berikut sesuai dengan posisi terakhir status pesan :



Untuk menutup log klik tombol “Batal” atau tanda “x” di pojok kanan atas log.

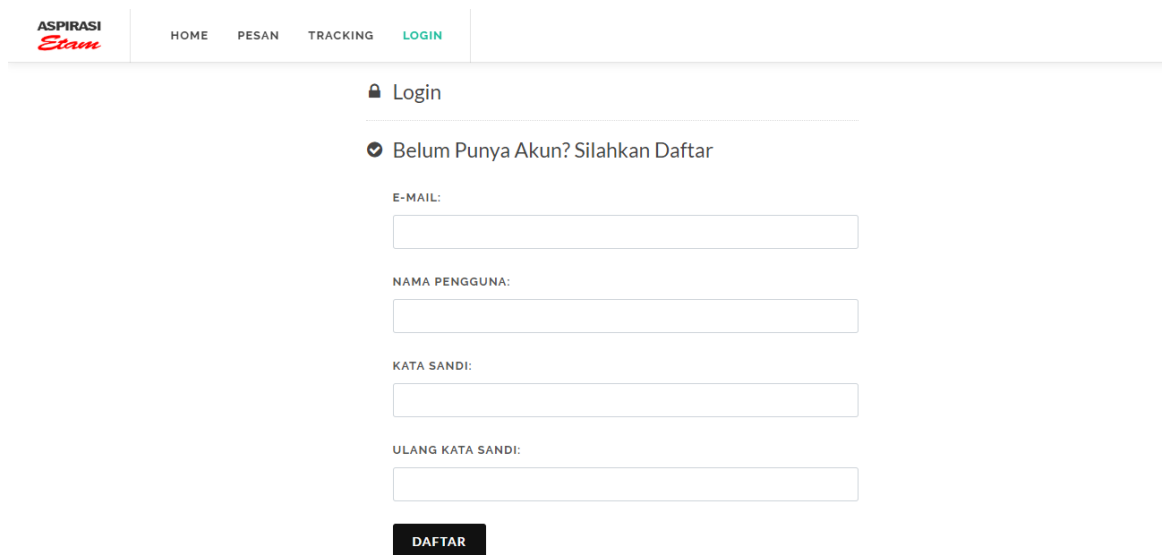
5. Menu Login

Menu ini digunakan untuk masuk ke akun sesuai dengan level usernya masing-masing atau mendaftar (bagi yang belum memiliki akun).



Masukkan username dan password untuk login ke dalam akun masing-masing. Untuk melakukan pendaftaran akun silahkan klik “Belum Punya Akun? Silahkan Daftar Akun”, adapun form pendaftaran yang harus diisi oleh pengguna terdiri dari :

- a. E-Mail
- b. Nama Pengguna
- c. Kata Sandi
- d. Ulangi Kata Sandi
- e. Tombol “Daftar”



ASPIRASI
Etam

HOME PESAN TRACKING LOGIN

🔒 Login

Belum Punya Akun? Silahkan Daftar

E-MAIL:

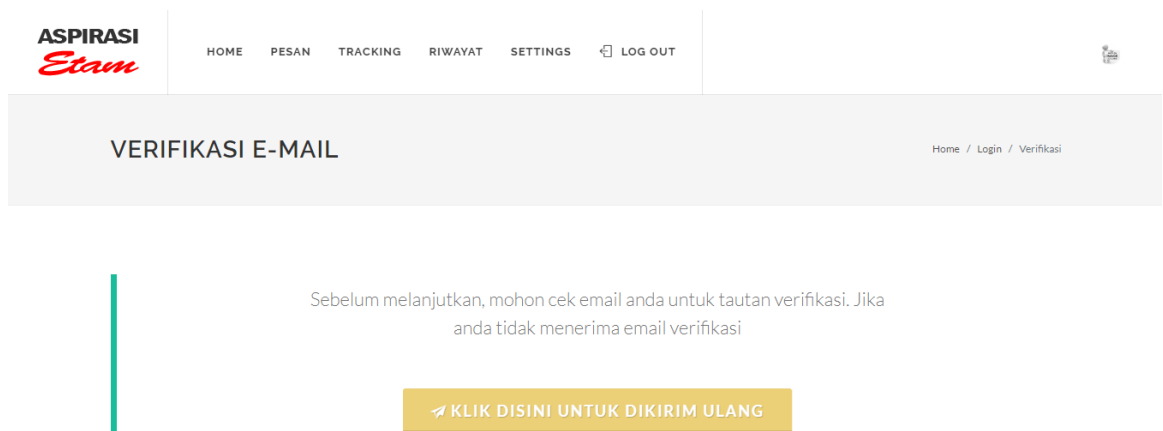
NAMA PENGGUNA:

KATA SANDI:

ULANG KATA SANDI:

DAFTAR

Setelah mengisi lengkap semua form tersebut di atas, silahkan klik tombol “daftar”. Link verifikasi akan segera dikirim.



ASPIRASI
Etam

HOME PESAN TRACKING RIWAYAT SETTINGS LOG OUT

VERIFIKASI E-MAIL

Home / Login / Verifikasi

Sebelum melanjutkan, mohon cek email anda untuk tautan verifikasi. Jika anda tidak menerima email verifikasi

➔ KLIK DISINI UNTUK DIKIRIM ULANG

Silahkan lanjutkan proses pendaftaran dengan login ke akun email yang didaftarkan. Klik *Link verifikasi* yang sudah dikirimkan ke email. Jika pesan tidak ditemukan di inbox, silahkan cek di folder spam.



Hello!

Mohon klik tombol dibawah untuk memverifikasi alamat email anda.

Verifikasi Alamat e-Mail

Jika anda tidak pernah membuat sebuah akun, harap abaikan pesan ini.

Hormat kami,
Aspirasi Etam

Jika anda tidak dapat mengklik tombol "Verifikasi Alamat e-Mail", silahkan copy dan paste alamat URL di bawah ini ke web browser anda : <https://aspirasi.kaltimprov.go.id/email/verify/7?expires=1557200909&signature=4ccbcaf08abd4db6f4a82e148005e06137331659732f525da2272c1f9880a8f>

Jika tombol “Verifikasi Alamat e-Mail”, tidak dapat di klik, silahkan copy dan paste alamat URL verifikasi yang berada di bagian bawah pesan pada browser.

Jika pengguna lupa password, silahkan gunakan fasilitas “lupa kata sandi” untuk melakukan reset password, dengan memasukkan alamat email yang digunakan ketika melakukan pendaftaran awal.

Login

NAMA PENGGUNA:

KATA SANDI:

MASUK

Lupa Kata Sandi?

Belum Punya Akun? Silahkan Daftar

Silahkan klik “Lupa Kata Sandi?”, dan masukkan alamat email yang digunakan waktu melakukan pendaftaran.



DISKOMINFO
KALTIM

Membangun Bersama Dengan Keterbukaan

Reset Password

E-MAIL ADDRESS

SEND PASSWORD RESET LINK

Pengguna akan menerima email dari support@aspirasi.kaltimprov.go.id berupa link verifikasi untuk melakukan reset password. Isi email yang dikirm dapat dilihat pada gambar di bawah :

Hello!

Anda menerima email ini karena kami menerima permintaan pengaturan ulang kata sandi untuk akun anda.

Silahkan klik tombol atur ulang password di bawah ini :

[Atur Ulang Password](#)

link pengaturan ulang kata sandi ini akan habis waktu nya dalam 60 menit.

Jika anda tidak pernah meminta pengaturan ulang kata sandi, harap abaikan pesan ini.

Hormat kami,
Aspirasi Etam

Jika anda tidak dapat mengklik tombol "Atur Ulang Password", silahkan copy dan paste alamat URL di bawah ini ke web browser anda : <https://aspirasi.kaltimprov.go.id/password/reset/6f2d7843b8230ab7a0fd4775067bd2907b55d63fc448de5485b1668c9c7c807e>

Silahkan klik link yang dikirimkan ke email seperti gambar di atas, dan pengguna dapat mengganti password pada menu aplikasi aspirasi seperti gambar di bawah ini :



🏠 Reset Password

E-MAIL ADDRESS

PASSWORD

CONFIRM PASSWORD

RESET PASSWORD

Masukkan data dan klik tombol “reset password”.

6. Menu Login “Sebagai Pengguna”

Setelah melakukan registrasi/login dan berhasil, user akan masuk pada menu dashboard aplikasi dengan tampilan sebagai berikut :



LAYANAN ASPIRASI ETAM KALTIM

Sampaikan ASPIRASI yang menjadi buah pikiran anda atau ADUAN terhadap pelanggaran aturan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.





User dapat melengkapi profil dan mengganti password pada menu “Settings”:

ASPIRASI Etam HOME PESAN TRACKING RIWAYAT **SETTINGS** LOG OUT

SETTINGS Home / Pengguna / Settings

PROFIL

- Profil
- Ganti Password

NIK: 12345

NAMA: Fery F Fery

TEMPAT LAHIR: Samarinda TANGGAL LAHIR: 28/11/1998

AGAMA: Islam JENIS KELAMIN: Laki-Laki Perempuan

NO TELEPON: Nomor Telepon

ALAMAT: JI Remaja Luar No.6

UPLOAD FOTO: Select file... Cancel Browse...

Ubah

Copyrights © 2019
All Rights Reserved by DISKOMINFO Provinsi Kalimantan Timur
Ver. 2.1

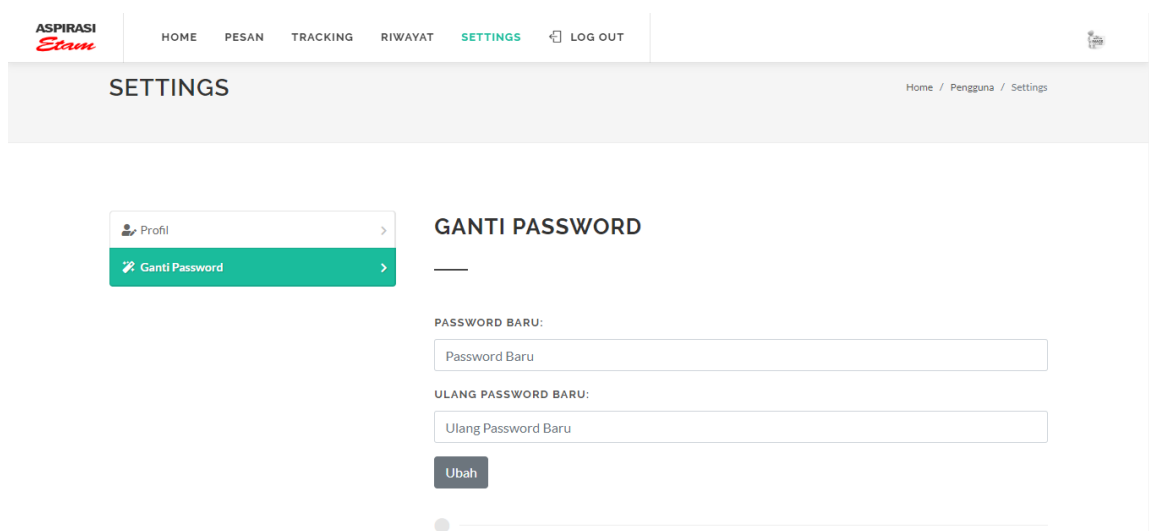
diskominfo@kaltimprov.go.id - 0541 - 731963



DISKOMINFO
KALTIM

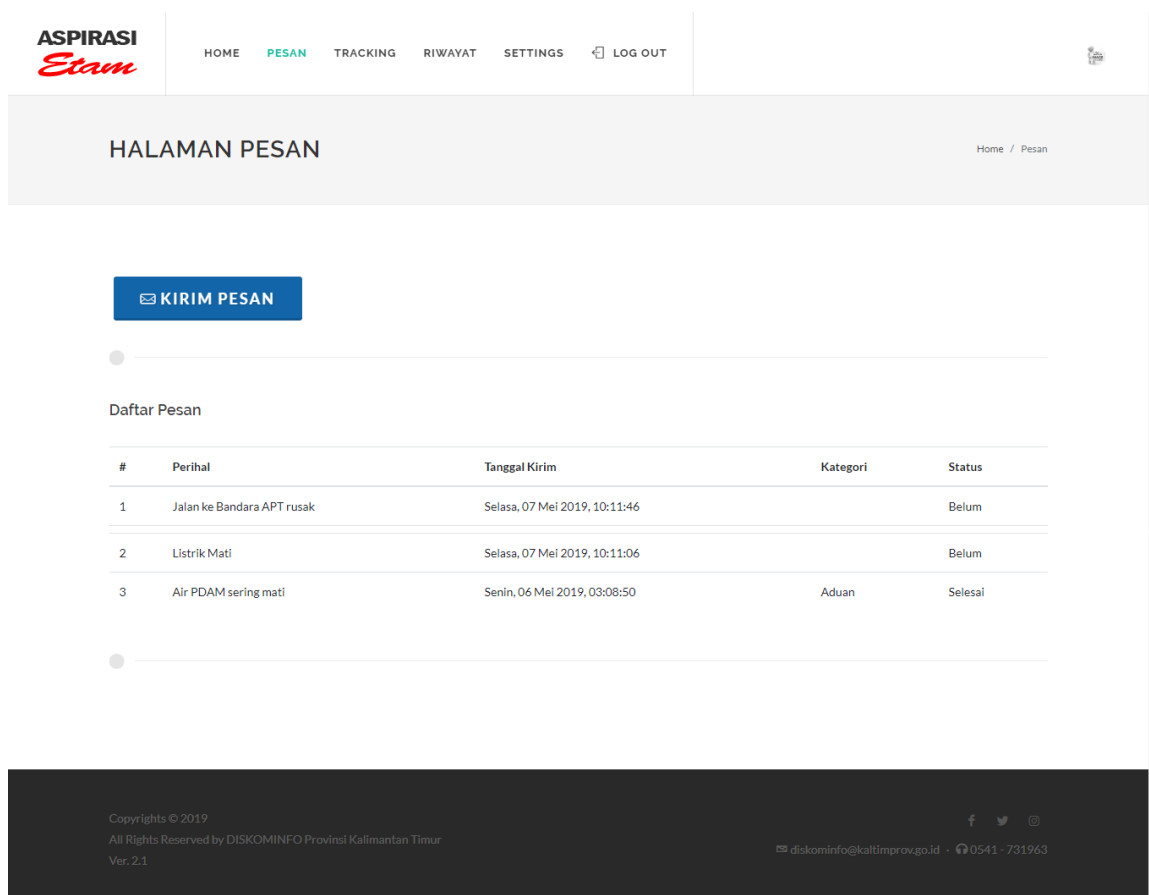
Membangun Bersama Dengan Keterbukaan

Menu ganti password digunakan untuk melakukan perubahan password, tampilan menu tersebut adalah sebagai berikut :



Silahkan masukkan password baru dan ulangi untuk konfirmasi password baru, klik tombol “Ubah” untuk menyelesaikan proses.

User dapat menyampaikan pesan pada menu “Pesan” :

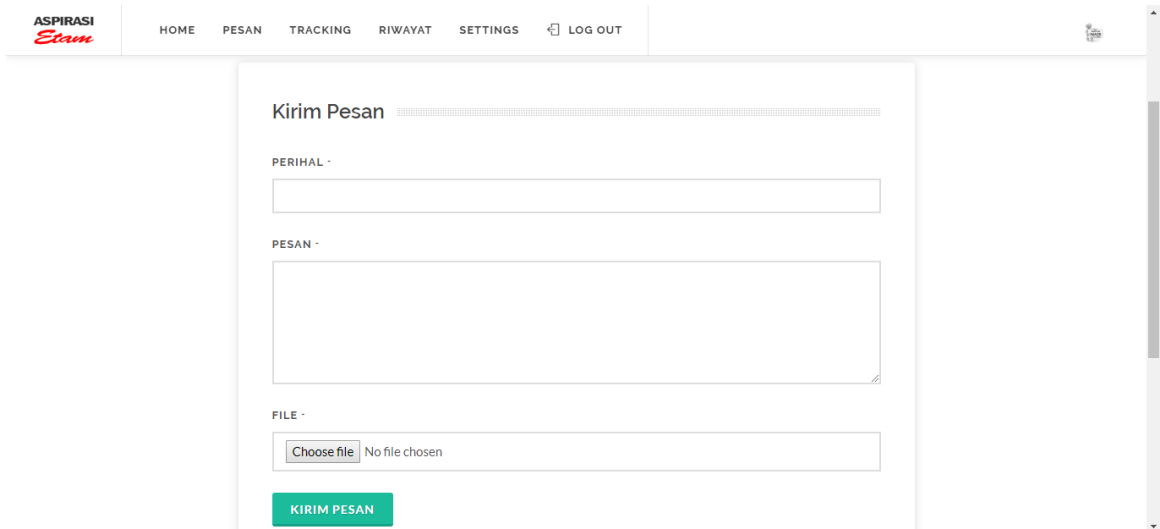


Silahkan klik tombol “Kirim Pesan” :



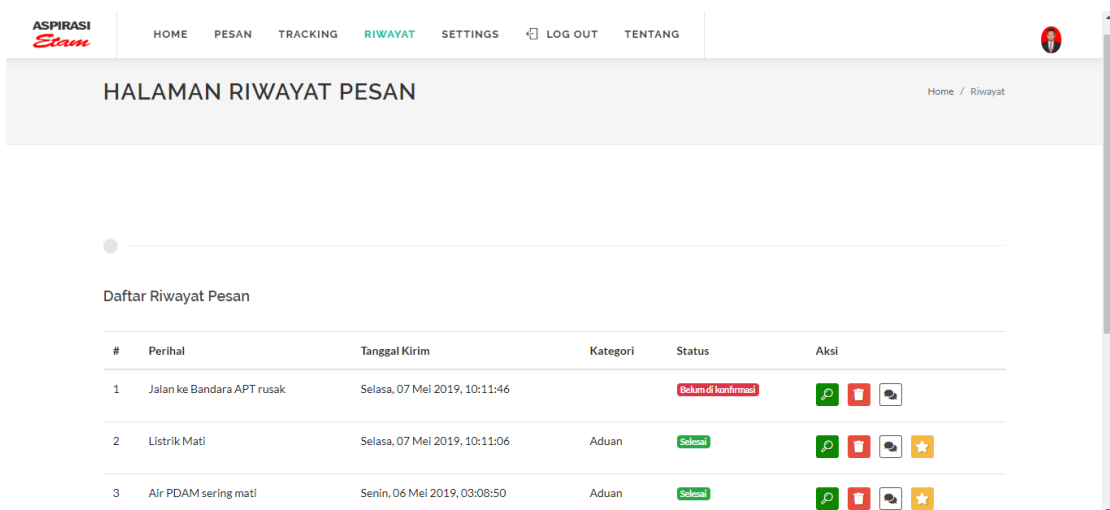
DISKOMINFO
KALTIM

Membangun Bersama Dengan Keterbukaan



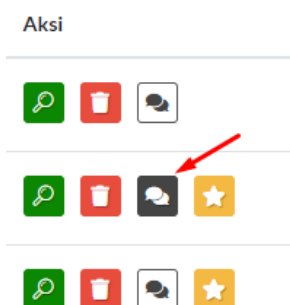
Masukkan Perihal dan isi pesan, jika ada file data pendukung, silahkan lampirkan dengan klik tombol “Choose file”, pilih file yang akan dilampirkan kemudian klik tombol “Kirim Pesan” untuk menyampaikan pesan.

Pesan yang sudah disampaikan dapat di lihat pada halaman riwayat dalam bentuk tabel.

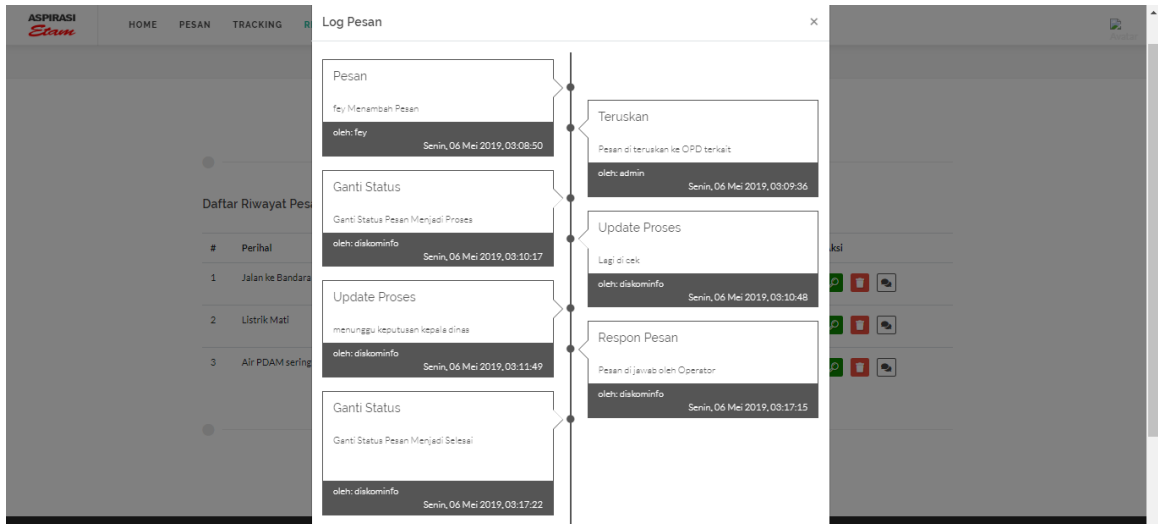


Pesan yang belum diproses dapat dihapus oleh pengguna, tapi jika status pesan sudah berubah maka pesan tidak dapat dihapus.

Untuk melihat detail proses pesan yang ditangani silahkan klik tombol log pada menu kolom aksi :



Maka akan tampil log seperti gambar di bawah ini :



Pengguna dapat memberikan tanggapan dan penilaian setelah status pesan menjadi “selesai”, silahkan klik tombol rating:



Maka akan tampil menu untuk memberikan rating dan tanggapan seperti gambar di bawah ini :

Tanggapan Pesan
×

RATING :

⊖
★ ★ ★ ★ ☆
Empat Setengah Bintang

TANGGAPAN :

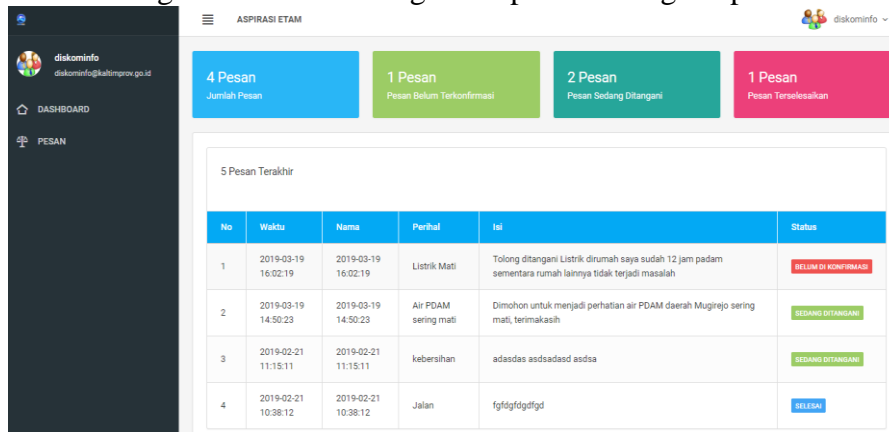
Terima kasih....

Batal
Kirim

Silahkan pilih bintang untuk memberikan penilaian dan memasukkan pesan (*feedback*) pada menu tanggapan, kemudian klik tombol “kirim”.

7. Menu Login “Sebagai Operator”

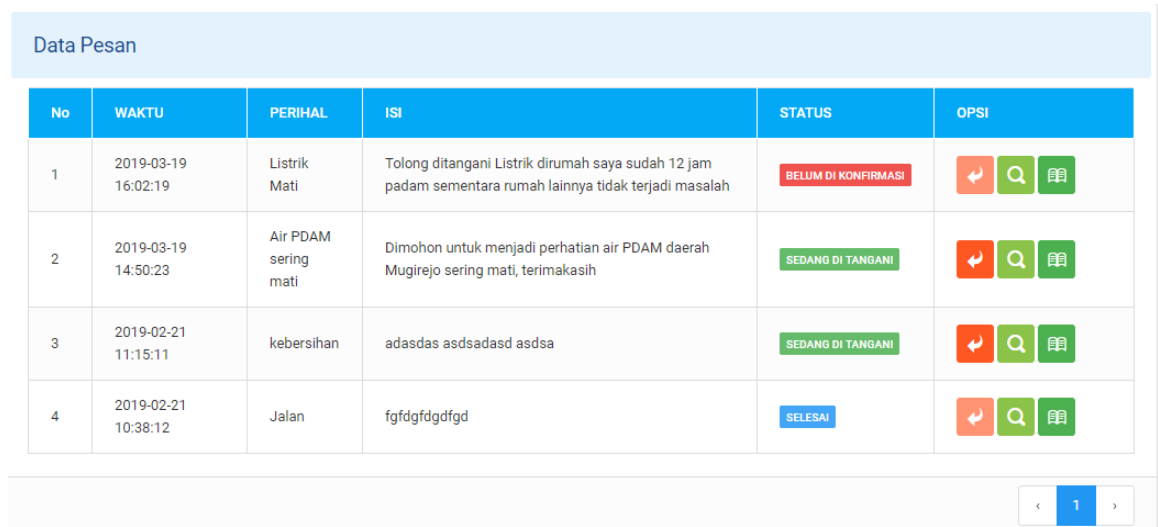
Menu ini digunakan untuk mengelola aplikasi sebagai Operator.








The dashboard displays four message status cards: 4 Pesan (Jumlah Pesan), 1 Pesan (Pesan Belum Terkonfirmasi), 2 Pesan (Pesan Sedang Ditangani), and 1 Pesan (Pesan Terealisasi). Below these is a table titled "5 Pesan Terakhir" with columns: No, Waktu, Nama, Perihal, Isi, and Status.

| No | Waktu | Nama | Perihal | Isi | Status |
|----|---------------------|---------------------|----------------------|--|---------------------|
| 1 | 2019-03-19 16:02:19 | 2019-03-19 16:02:19 | Listrik Mati | Tolong ditangani Listrik dirumah saya sudah 12 jam padam sementara rumah lainnya tidak terjadi masalah | BELUM DI KONFIRMASI |
| 2 | 2019-03-19 14:50:23 | 2019-03-19 14:50:23 | Air PDAM sering mati | Dimohon untuk menjadi perhatian air PDAM daerah Mugirejo sering mati, terimakasih | SEDANG DITANGANI |
| 3 | 2019-02-21 11:15:11 | 2019-02-21 11:15:11 | kebersihan | adasdas asdsadasd asdsa | SEDANG DITANGANI |
| 4 | 2019-02-21 10:38:12 | 2019-02-21 10:38:12 | Jalan | fgfdgfdgfdg | SELESAI |

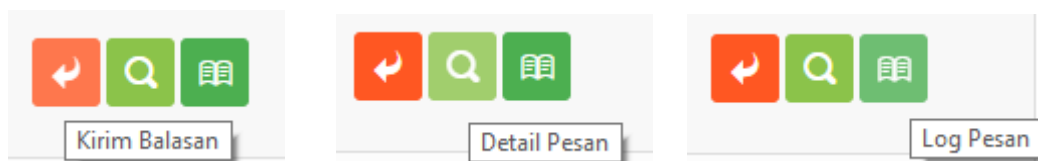
Untuk mengelola pesan yang masuk operator dapat memilih menu “PESAN” :



The "Data Pesan" table has columns: No, WAKTU, PERIHAL, ISI, STATUS, and OPSI. The OPSI column contains three icons: a red arrow (reply), a magnifying glass (search), and a document icon (log).

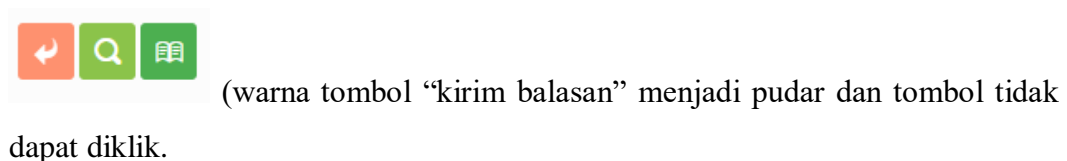
| No | WAKTU | PERIHAL | ISI | STATUS | OPSI |
|----|---------------------|----------------------|--|---------------------|---|
| 1 | 2019-03-19 16:02:19 | Listrik Mati | Tolong ditangani Listrik dirumah saya sudah 12 jam padam sementara rumah lainnya tidak terjadi masalah | BELUM DI KONFIRMASI |    |
| 2 | 2019-03-19 14:50:23 | Air PDAM sering mati | Dimohon untuk menjadi perhatian air PDAM daerah Mugirejo sering mati, terimakasih | SEDANG DI TANGANI |    |
| 3 | 2019-02-21 11:15:11 | kebersihan | adasdas asdsadasd asdsa | SEDANG DI TANGANI |    |
| 4 | 2019-02-21 10:38:12 | Jalan | fgfdgfdgfdg | SELESAI |    |

Status pesan dapat dilihat pada tabel, untuk status “BELUM DIKONFIRMASI” harus segera diproses oleh Operator Perangkat Daerah. Tombol untuk mengelola pesan terdapat pada kolom “OPSI” :



Three buttons are shown: "Kirim Balasan" (red arrow icon), "Detail Pesan" (magnifying glass icon), and "Log Pesan" (document icon).

Untuk status pesan yang “BELUM DIKONFIRMASI”, tombol “kirim balasan” tidak dapat diakses kecuali status pesan sudah diubah menjadi “SEDANG DITANGANI” :



The "Kirim Balasan" button is shown in a faded state, indicating it is disabled.

(warna tombol “kirim balasan” menjadi pudar dan tombol tidak dapat diklik.

Untuk merubah status pesan, klik pada status pesan yang akan diedit maka akan tampil menu sebagai berikut :

Pilih “Sedang di Proses” ketika pesan sedang dalam tahap tindaklanjut penyelesaian.

Setelah status diubah menjadi “Sedang di Tangani” maka akan tampil sebuah tombol baru untuk operator melakukan “update status”:

Operator dapat klik tombol tersebut untuk melakukan update status terakhir proses penyelesaian/penanganan aduan yang disampaikan user, adapun menu “update status” dapat dilihat pada gambar berikut ini :


Masukkan status terakhir dari proses penanganan kemudian klik tombol “Update” untuk menyelesaikan atau “Batal” untuk membatalkan.

ASPIRASI ETAM

Filter Pesan: Pilih Filter [filter]

Data Pesan

| No | WAKTU | PERIHAL | ISI | PROGRES | STATUS | OPSI |
|----|-------------------------------|----------------------|-------------|---|-------------------|------------------|
| 1 | Senin, 06 Mei 2019, 03:08:50 | Air PDAM sering mati | test | | SELESAI | [Balas] [Detail] |
| 2 | Selasa, 07 Mei 2019, 10:11:06 | Listrik Mati | tolong..... | dibuatkan surat yang disampaikan kepada PLN | SEDANG DI TANGANI | [Balas] [Detail] |

Jika penanganan aduan sudah selesai, maka operator memilih tombol “Kirim Balasan” () :

Respon Pesan [X]

Jawaban :

Respon Pesan

File :

Choose file No file chosen

Batal Balas

Masukkan jawaban dari pesan yang diterima dan lampirkan file pendukung (jika ada) kemudian klik tombol “Balas” untuk menyelesaikan atau “Batal” untuk membatalkan.

Setelah pesan dibalas maka secara otomatis status pesan akan berubah menjadi “Selesai”.

ASPIRASI ETAM

Filter Pesan: Pilih Filter [filter]

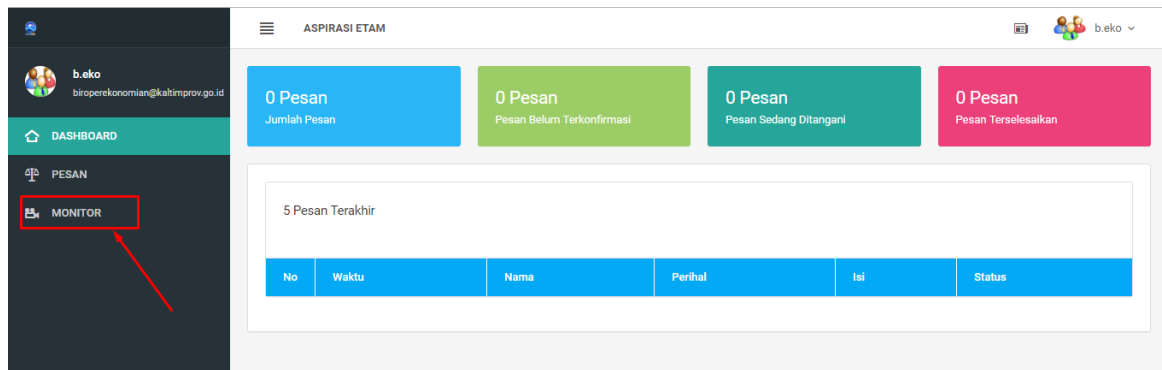
Data Pesan

| No | WAKTU | PERIHAL | ISI | PROGRES | STATUS | OPSI |
|----|-------------------------------|----------------------|-------------|---|---------|------------------|
| 1 | Senin, 06 Mei 2019, 03:08:50 | Air PDAM sering mati | test | | SELESAI | [Balas] [Detail] |
| 2 | Selasa, 07 Mei 2019, 10:11:06 | Listrik Mati | tolong..... | dibuatkan surat yang disampaikan kepada PLN | SELESAI | [Balas] [Detail] |

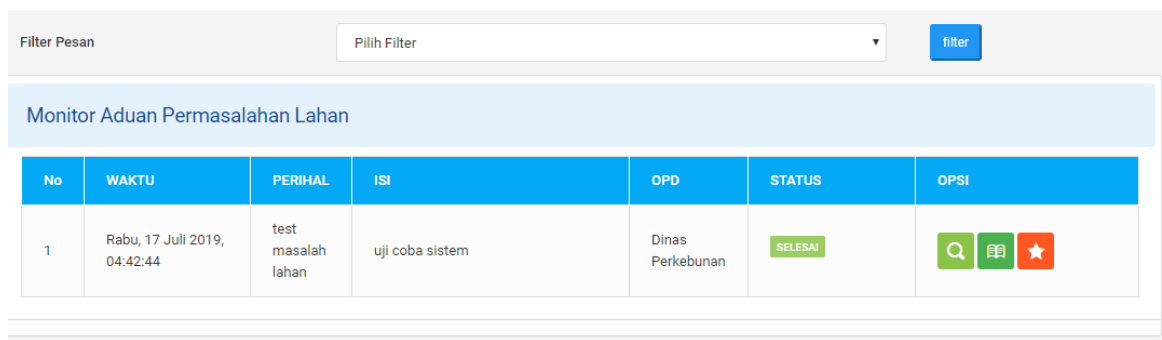
Untuk keluar dari akun pilih menu “Logout”.

8. Menu Login “Sebagai Operator” (Khusus Biro Perekonomian)

Pada dasarnya menu *dashboard* akun Biro Perekonomian sama dengan menu pada poin 9. Perbedaannya hanya pada tambahan fungsi monitoring.



Pada menu “monitor”, Biro Perekonomian dapat melihat pesan-pesan yang merupakan kategori “aduan” dengan sub kategori “permasalahan lahan”, dan dapat mengikuti proses penyelesaiannya sampai akhir. Untuk melakukan pemantauan, caranya sama dengan yang terdapat pada tutorial sebelumnya.



SEKIAN ~ Terimakasih



**DISKOMINFO
KALTIM**

Membangun Bersama Dengan Keterbukaan