

Domain : **Layanan SPBE**  
Aspek : Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik  
Indikator : Tingkat Kematangan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

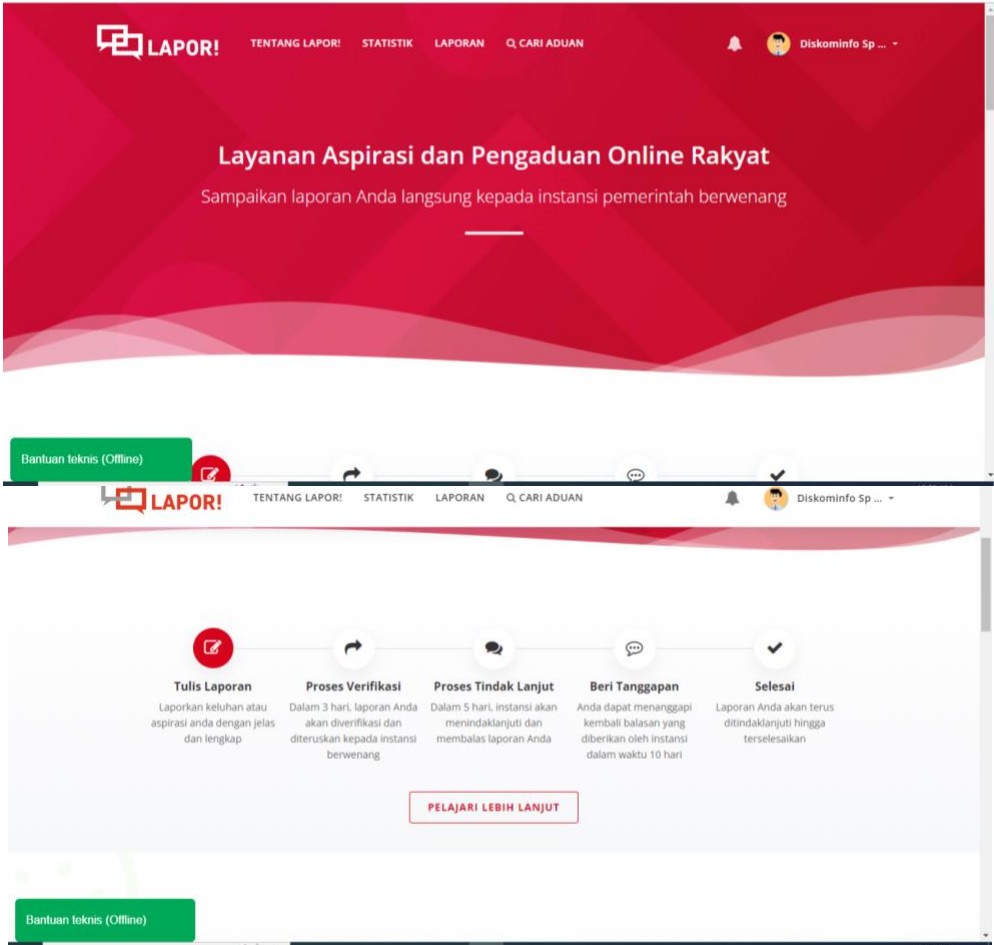
**INDIKATOR 42**

Tingkat	Kriteria	Capaian	Keterangan
1	Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik hanya memberikan layanan informasi terkait pengaduan pelayanan publik.		
2	Kriteria tingkat 1 telah terpenuhi dan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik memberikan layanan interaksi terkait pengaduan pelayanan publik seperti pencarian informasi, pengunggahan dan pengunduhan dokumen.		
3	Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi dan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik memberikan layanan transaksi kepada pengguna terkait pengaduan pelayanan publik seperti otomasi alur kerja, transaksi basis data, validasi data, mekanisme persetujuan, dan analitik data.		
4	Kriteria tingkat 3 telah terpenuhi dan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik memberikan layanan kolaborasi dengan layanan elektronik lain, misalnya Layanan Kepegawaian Berbasis Elektronik, Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Instansi Pusat/Pemerintah Daerah lain, dan/atau layanan SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah lain.	√	DATA DUKUNG TERLAMPIR
5	Kriteria tingkat 4 telah terpenuhi dan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik telah dilakukan perbaikan berdasarkan hasil revidi dan evaluasi terhadap perubahan lingkungan, peraturan perundang-undangan, teknologi atau kebutuhan Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.		

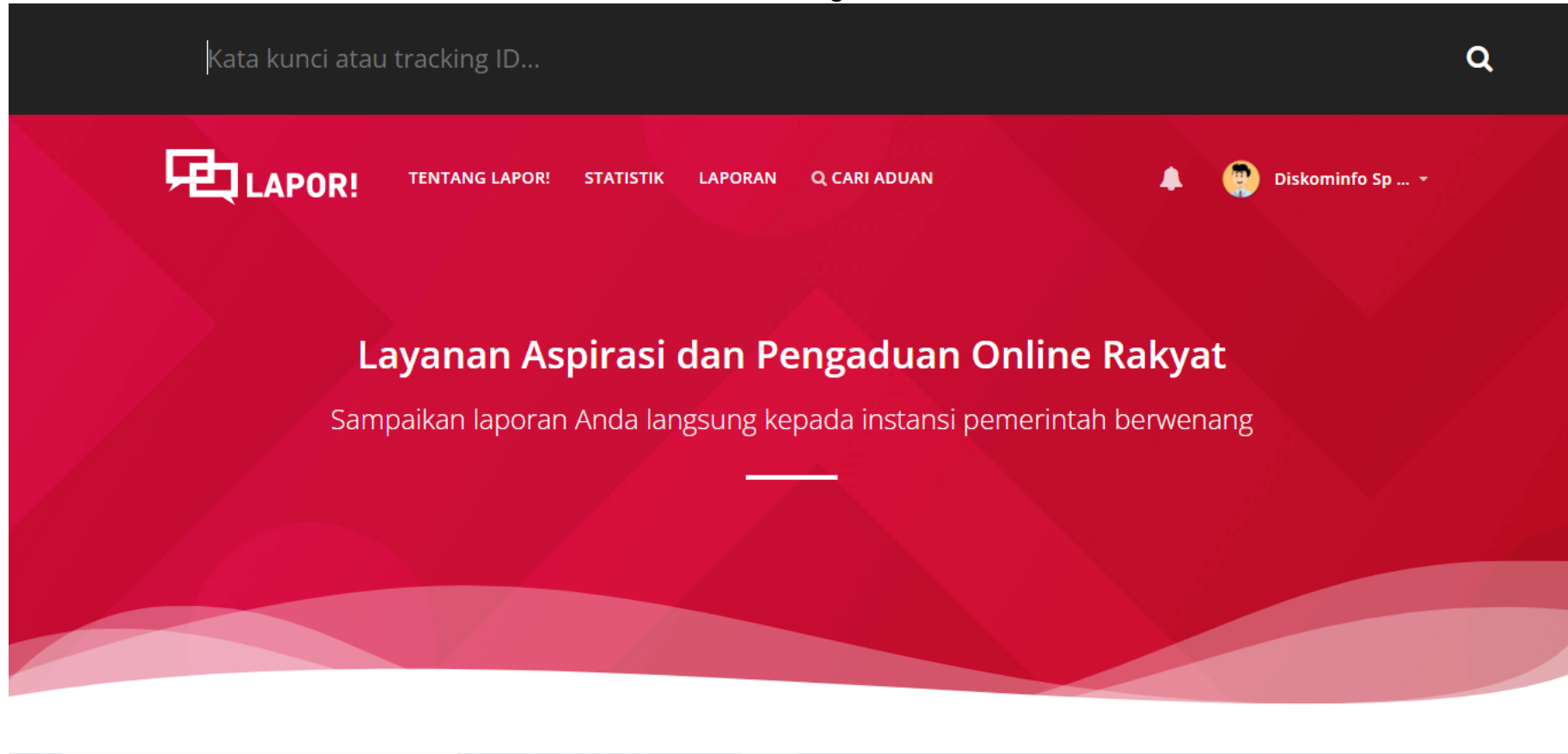
**LAMPIRAN:**

Pada akhir 2022 Kabupaten Murung Raya mengeluarkan SK untuk kepengurusan aplikasi SP4AN Lapor untuk masing masing SOPD. Yang pada awalnya hanya di kelola oleh Diskominfo dan Inspektorat Kabupaten Murung Raya

Gambar.1 Halaman Utama SP4N LAPOR



Gambar.2 Fungsi Cari



Gambar.3 Fungsi Pengaduan

The screenshot displays the LAPOR! web application interface. The browser's address bar shows the URL `lapor.go.id/admin/laporan/arsip`. The application's header includes the LAPOR! logo and the text "Pemerintah Kabupaten Murung Raya" with a 5.00 star rating. A sidebar on the left contains navigation links: "PEMANTAUAN", "LAPORAN", "Kelola", "Terdisposisi", "Arsip" (highlighted), "Terlempar", "Salinan", and "Bantuan teknis (Offline)". The main content area is titled "Laporan Arsip - Pemerintah Kabupaten Murung Raya" and features a search bar with the text "tracking id / isi / pelapor". Below the search bar, there are filters for "Pencarian Lebih Lanjut", "Urutkan dari perubahan (baru ke lama)", and "Tampilkan 10". The report list shows two entries:

- Report 1:** User: Anonim, Status: Rahasia, Date: 6 Des 2018, 12:59, Device: Website, Location: Diarsipkan oleh Admin. Terdisposisi: Pemerintah Kabupaten Murung Raya. Content: "Selamat malam admin, saya mau melaporkan bahwa data NIK istri saya belum masuk ke No KK kami, yang ada di data KK hanya saya dan anak saya, mohon bantuannya untuk update data di database pusat, domisili saya kabupaten murung raya kalimantan tengah..". Category: ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. ID: #2051161. Action: Kembalikan.
- Report 2:** User: Putut Trianggono, Date: 15 Okt 2018, 03:22, Device: Android, Location: Diarsipkan oleh Admin. Terdisposisi: Pemerintah Kabupaten Murung Raya. Content: "kepala desa tumbang tujang, kec. uut murung, kab. murung raya. an. budiansyah, menjual bantuan raskin mohon bantuan untuk pengusutanya". ID: #2028899. Action: Kembalikan.

A context menu is open over the second report, showing options: "Cetak Laporan", "Lihat Laporan", "Lihat Riwayat", and "Permohonan Informasi Pelapor". The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 10:11 AM on 9/7/2022, and the temperature as 30°C in Berawan.

Gambar.4 Fungsi Analitik

