



PEMERINTAH
KABUPATEN PURBALINGGA

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, *Laporan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2025* dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban serta sarana evaluasi atas pelaksanaan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga.

Layanan pengaduan merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, responsif, dan akuntabel. Melalui pengelolaan layanan pengaduan yang terintegrasi, baik melalui SP4N-LAPOR!, Lapor Gub, maupun Lapor Mas Bupati, Pemerintah Kabupaten Purbalingga berupaya memberikan ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Laporan ini memuat gambaran umum pelaksanaan pengelolaan layanan pengaduan selama Tahun 2025, capaian kinerja, kendala yang dihadapi, serta upaya tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, perbaikan, dan dasar perumusan kebijakan dalam rangka penguatan pengelolaan layanan pengaduan pada tahun-tahun berikutnya.

Akhir kata, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh perangkat daerah, admin pengelola, serta pihak-pihak terkait yang telah berkontribusi aktif dalam pengelolaan layanan pengaduan di Kabupaten Purbalingga. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan mendukung terwujudnya pelayanan publik yang semakin baik.

Purbalingga, Januari 2025

KEPALA DINAS

KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PURBALINGGA



Ditandatangani secara elektronik oleh:

R. BUDI SETIAWAN, SE, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 197504172010011011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... 1

KATA PENGANTAR..... 2

DAFTAR ISI..... 3

DAFTAR GAMBAR..... 4

DAFTAR TABEL..... 5

BAB I PENDAHULUAN..... 6

 A. Latar Belakang..... 6

 B. Dasar Hukum..... 6

 C. Tujuan Pengaduan Berbasis Elektronik..... 7

 D. Inisiatif Strategis Terkait Layanan Pengaduan Berbasis Elektronik Pada Peta Rencana SPBE..... 8

BAB II LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT..... 9

 A. Layanan Pengaduan SP4N LAPOR..... 9

 B. Layanan Pengaduan Lapor Gubernur..... 10

 C. Layanan Pengaduan Lapor Mas Bupati..... 12

 1. Re-Branding dan Update Aplikasi..... 12

 2. Penanganan Pengaduan Masyarakat..... 20

BAB III KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN BERBASIS ELEKTRONIK... 31

BAB IV KENDALA DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN..... 36

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2026.....37

BAB VI PENUTUP.....38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Halaman Dashboard Aplikasi SP4N-LAPOR.....9

Gambar 2. Halaman Dashboard Aplikasi Laporgub..... 10

Gambar 3. Grafik Statistik Pengaduan Pada Laporgub..... 11

Gambar 4. Tampilan terbaru aplikasi Lapor Masbup..... 12

Gambar 5. Tampilan Pembaruan Versi 4.1..... 14

Gambar 6. Tampilan Pembaruan Versi 4.2..... 15

Gambar 7. Tampilan Pembaruan Versi 4.3..... 15

Gambar 8. Tampilan Pembaruan Versi 4.4..... 16

Gambar 9. Tampilan Pembaruan Versi 4.5..... 16

Gambar 10. Tampilan Pembaruan Versi 4.6..... 17

Gampar 11. Tampilan Pembaruan Fitur Versi 4.7..... 18

Gambar 12. Tampilan Pembaruan Versi 4.8..... 18

Gambar 13. Tampilan Pembaruan Fitur Versi 4.9..... 19

Gambar 14. Grafik Jumlah Penanganan Aduan 2025..... 20

Gambar 15. Grafik Laporan per Bulan Tahun 2025..... 23

Gambar 16. Grafik 10 OPD dengan Jumlah Pengaduan Terbanyak..... 24

Gambar 17. Koordinasi Pengelolaan pengaduan instansi vertikal..... 31

Gambar 18. Sosialisasi Lapor Masbup Melalui Media Sosial..... 32

Gambar 19. Publikasi Penanganan Aduan melalui Instagram..... 32

Gambar 20. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan..... 33

Gambar 21. Pelatihan Customer Compain handling..... 34

Gambar 22. Pelaksanaan User Acceptance Test (UAT) Integrasi Aplikasi Laporgub dan Lapor Masbup..... 34

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Aduan pada SP4N LAPOR Berdasarkan Kategori..... 9

Tabel 2. Jumlah Pengaduan pada LapoGub Berdasarkan Kategori..... 11

Tabel 3. Progres Pengaduan Tahun 2025.....20

Tabel 4. Jumlah Aduan Lapo Masbup Per Bulan Tahun 2025.....22

Tabel 5. Daftar 10 OPD dengan Jumlah Aduan terbanyak..... 23

Tabel 6. Daftar OPD dan Jumlah Aduan Tahun 2025..... 24

Tabel 7. Jumlah Aduan Berdasarkan Kategori/ Sektor..... 27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel. Melalui layanan pengaduan, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, serta masukan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, yang selanjutnya menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kinerja pemerintah daerah.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Pemerintah Kabupaten Purbalingga menyelenggarakan layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik guna mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat, mudah, dan terdokumentasi dengan baik. Layanan pengaduan berbasis elektronik ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kabupaten Purbalingga mengelola beberapa kanal pengaduan elektronik, yaitu SP4N–LAPOR! sebagai sistem pengaduan nasional, Lapor Gubernur sebagai kanal pengaduan tingkat provinsi, serta Lapor Masbup sebagai kanal pengaduan daerah. Ketiga kanal tersebut dikelola secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan melibatkan perangkat daerah terkait, sehingga setiap pengaduan yang masuk dapat diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara tepat waktu dan bertanggung jawab.

Melalui pengelolaan layanan pengaduan berbasis elektronik yang baik, Pemerintah Kabupaten Purbalingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)
5. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 700/4339/OTDA tanggal 25 Juni 2012 perihal Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah
6. Perbup Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Matur Bupati
7. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 90 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik
8. Peraturan Bupati nomor 32 Tahun 2022 tentang Peta Rencana SPBE Kabupaten Purbalingga Tahun 2022-2026.
9. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 20 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi maturbup.purbalingga.go.id
10. SK Bupati Purbalingga Nomor 555 / 119 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Sekretariat Tim dan Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan Masyarakat Online Melalui Aplikasi Lapor, Laporgub & Matur Bupati di Lingkungan Pemkab Purbalingga.
11. SK Bupati Purbalingga Nomor 500.12/2024 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan Masyarakat Secara Online di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga
12. SK Bupati Purbalingga Nomor 500.12/218 Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Pengelola Lapor Mas Bupati Purbalingga (Lapor Masbup)
13. SK Sekretaris Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 500.12/49 Tahun 2025 tentang Penetapan SOP Penanganan Aduan Masyarakat Secara Online

C. Tujuan Pengaduan Berbasis Elektronik

1. Mendekatkan dan memudahkan masyarakat dalam mengadukan permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksanaan

- pembangunan dan kondisi infrastruktur pemerintahan di kabupaten purbalingga kepada bupati.
- 2. Pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani
 - 3. Memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dengan menyampaikan aspirasi, saran dan masukan.
 - 4. Meningkatkan kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh masing-masing Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga

D. Inisiatif Strategis Terkait Layanan Pengaduan Berbasis Elektronik Pada Peta Rencana SPBE

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang profesional, bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, Pemerintah Kabupaten Purbalingga telah menyusun Peta Rencana Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yang disusun untuk jangka waktu 5 tahun yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 89 Tahun 2024 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2022 tentang Peta Rencana SPBE Pemerintah Kabupaten Purbalingga Tahun 2022-2026.

Berikut ini Inisiatif strategis tahun 2025 terkait dengan Pengaduan Berbasis Elektronik yang tertuang dalam dokumen peta rencana SPBE Tahun 2022-2026 :

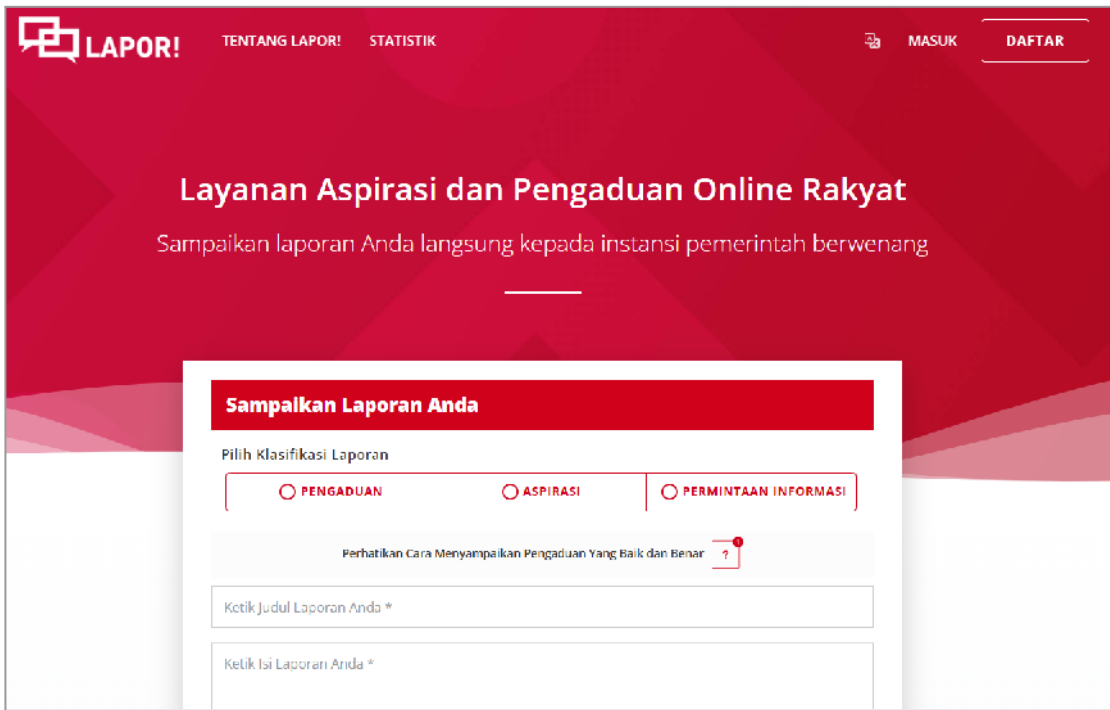
No	Inisiatif Strategis	Target Keluaran		Penanggung Jawab
2	Manajemen SPBE			
2.7	Penyelenggaraan Manajemen Layanan	2.7.15	Evaluasi dan Optimalisasi Kebijakan tentang Sistem Layanan Pengaduan Publik	Inspektorat, Dinkominfo, Bagian Organisasi, dan Bagian Hukum
3	Layanan SPBE			
3.4	Melakukan monitoring dan evaluasi Layanan pengaduan pelayanan publik	3.4.1	Melakukan monitoring dan evaluasi Layanan pengaduan pelayanan publik (https://maturbup.purbalinggakab.go.id/)	Bagian Organisasi, Dinkominfo, Bagian Humas
4	Aplikasi			
4.6	Portal Pelayanan Administrasi Pemerintahan Terintegrasi	4.6.6	Adanya pengembangan integrasi Pengaduan Publik	Bagian Organisasi, Inspektorat, dan Dinkominfo

BAB II

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Layanan Pengaduan SP4N LAPOR

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).



Gambar 1. Halaman Dashboard Aplikasi SP4N-LAPOR

Pada tahun 2025, tercatat sebanyak 23 aduan yang masuk. Dari jumlah tersebut, sudah selesai 100 %. Berikut data aduan berdasarkan kategori aduan:

Tabel 1. Jumlah Aduan pada SP4N LAPOR Berdasarkan Kategori

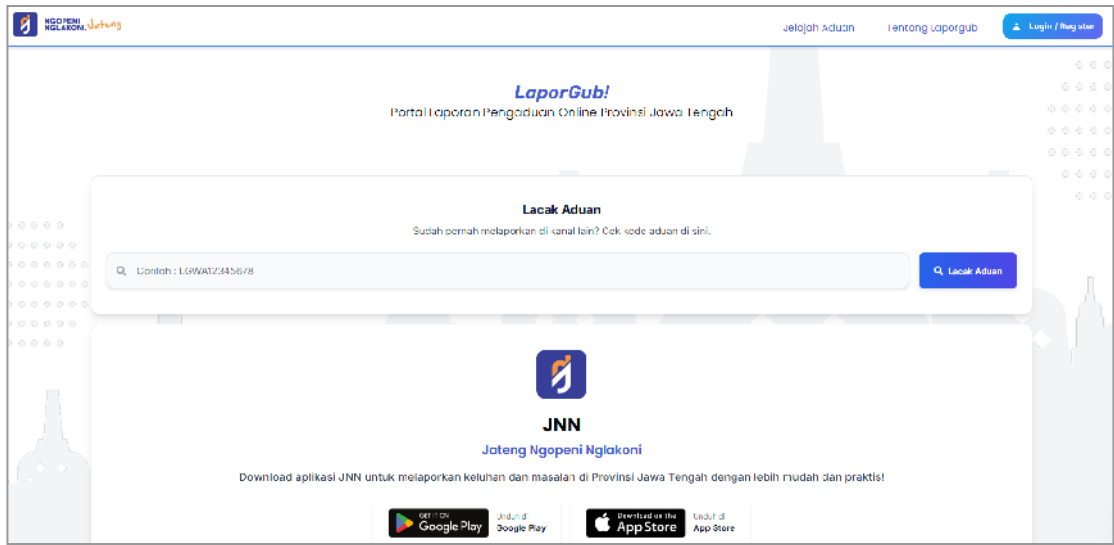
No	Kategori	Jumlah
1	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
2	Hak Pekerja	1
3	Infrastruktur Jalan	3
4	Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)	1
5	Ketertiban Umum	1

No	Kategori	Jumlah
6	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	1
7	Lainnya terkait Infrastruktur Jalan	1
8	Lainnya terkait Kepegawaian	2
9	Lainnya terkait Kesehatan	1
10	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	3
11	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan	4
12	Pelayanan Kesehatan BPJS	1
13	Pembinaan Kepegawaian	1
14	Penerangan Jalan	1
15	Program Makan Bergizi Gratis (MBG)	1
Grand Total		23

B. Layanan Pengaduan Lapor Gubernur

LaporGub adalah Portal Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah, merupakan wujud nyata dari keinginan pemerintah untuk mengakomodasi aspirasi warga masyarakat se-Jawa Tengah.

LaporGub dapat diakses melalui link <https://laporgub.go.id>.

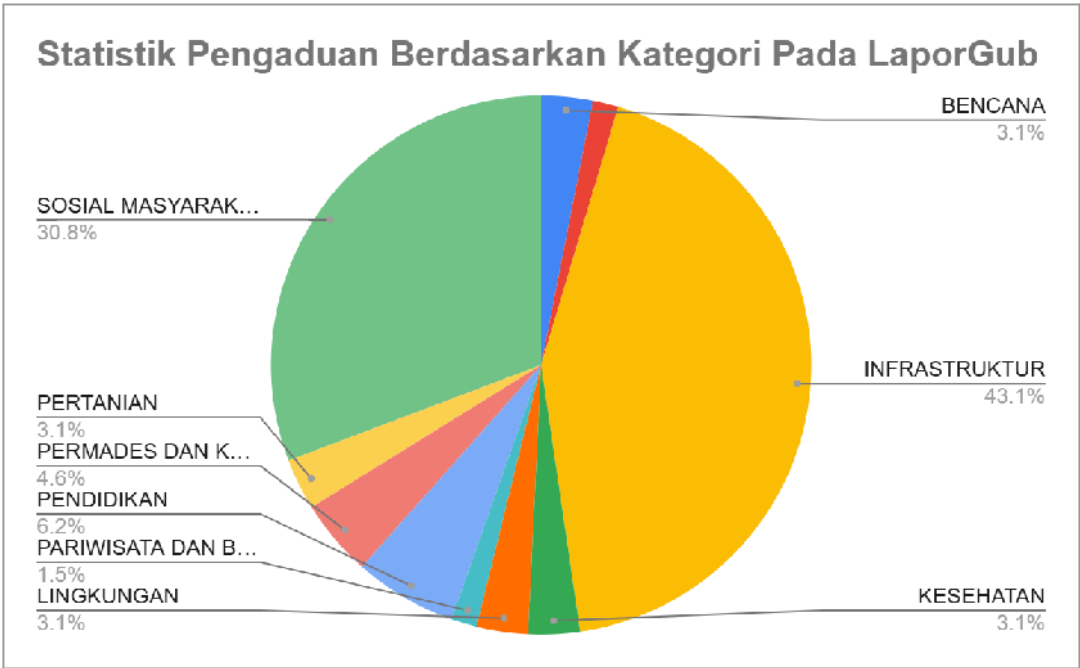


Gambar 2. Halaman Dashboard Aplikasi LaporGub

Pada tahun 2025, tercatat sebanyak 65 aduan yang masuk. Dari jumlah tersebut, sebanyak 63 aduan telah diselesaikan dengan tingkat penyelesaian mencapai 96,9 %, sedangkan 2 aduan lainnya atau sebesar 3,1 % masih dalam proses penanganan.

Tabel 2. Jumlah Pengaduan pada LapoGub Berdasarkan Kategori

No	Kategori	Jumlah
1	BENCANA	2
2	EKONOMI DAN INDUSTRI	1
3	INFRASTRUKTUR	28
4	KESEHATAN	2
5	LINGKUNGAN	2
6	PARIWISATA DAN BUDAYA	1
7	PENDIDIKAN	4
8	PERMADES DAN KEPENDUDUKAN	3
9	PERTANIAN	2
10	SOSIAL MASYARAKAT	20
Grand Total		65



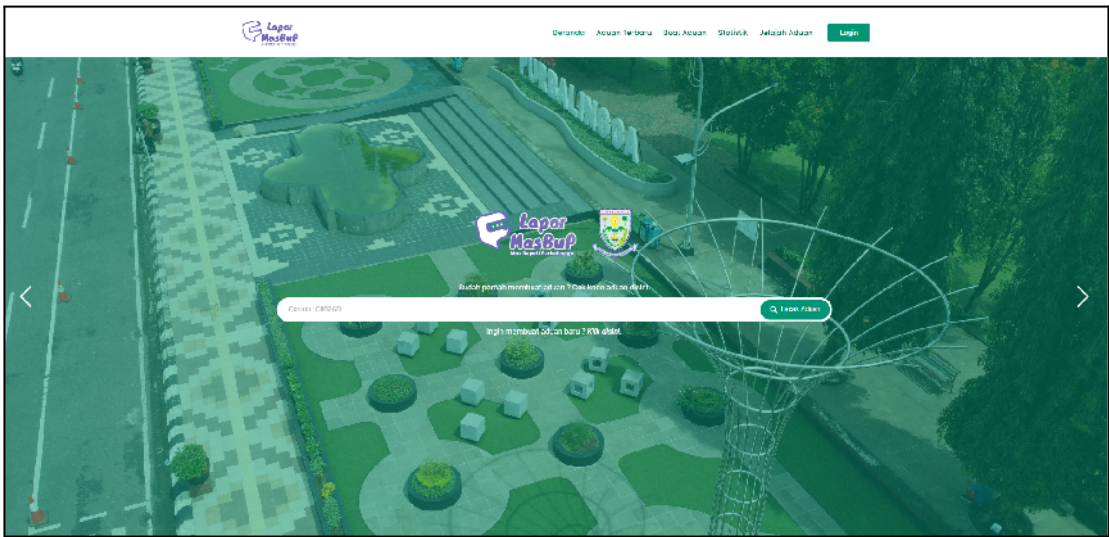
Gambar 3. Grafik Statistik Pengaduan Pada LapoGub

Mulai bulan Oktober 2025, Aplikasi Lapor Gubernur telah diintegrasikan dengan layanan pengaduan lokal milik Pemerintah Kabupaten Purbalingga, yaitu Lapor Masbup. Melalui integrasi ini, seluruh laporan yang masuk melalui Lapor Gubernur secara otomatis diteruskan ke Aplikasi Lapor Masbup. Dengan demikian, perangkat daerah hanya perlu melakukan penanganan dan penyelesaian aduan melalui satu aplikasi, yaitu Lapor Masbup. Integrasi ini dinilai sangat efektif dan memberikan kemudahan bagi admin perangkat daerah dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat.

C. Layanan Pengaduan Lapor Mas Bupati

1. Re-Branding dan Update Aplikasi

Pemerintah Kabupaten Purbalingga menyelenggarakan layanan pengaduan masyarakat secara elektronik melalui aplikasi pengaduan online lokal yang pada tahun 2025 di-rebranding dari **MATUR BUPATI** menjadi **LAPOR MASBUP**, yang dapat diakses melalui <https://lapormasbup.purbalinggakab.go.id/>. Selain itu, layanan ini sudah terintegrasi dengan layanan pengaduan **LAPORGUB**, sehingga seluruh pengaduan dapat dikelola secara terpadu.



Gambar 4. Tampilan terbaru aplikasi Lapor Masbup

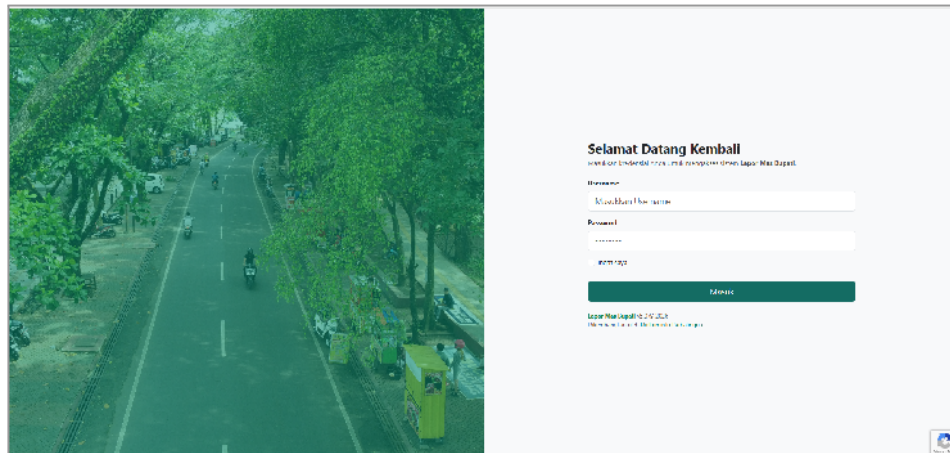
Lapor Masbup berfungsi sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik satu pintu yang menyediakan fitur penyampaian dan verifikasi pengaduan, pengelolaan dokumen pendukung, pemantauan tindak lanjut, serta penyajian statistik pengaduan guna mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, untuk pelaporan tidak hanya melalui website, akan tetapi juga bisa melalui

media sosial seperti whatsapp, instagram, tiktok, facebook dan media sosial lainnya.

Aplikasi Pengaduan Masyarakat Lokal Kabupaten Purbalingga setelah dilakukan rebranding menjadi "Lapor Masbup" pada versi 3.2, dan setelah itu telah mengalami beberapa kali pembaruan sebagai berikut :

Fitur Pembaruan Versi 4.0

- Integrasi awal dengan sistem LaporGub Jawa Tengah untuk mendukung keterhubungan laporan lintas platform.
- Penyempurnaan struktur data laporan, sektor, instansi, dan sumber aduan agar lebih terstandarisasi.
- Perbaikan bug perhitungan laporan pada halaman beranda guna meningkatkan akurasi informasi.
- Perapihan dan penyempurnaan tampilan halaman login serta halaman utama aplikasi.

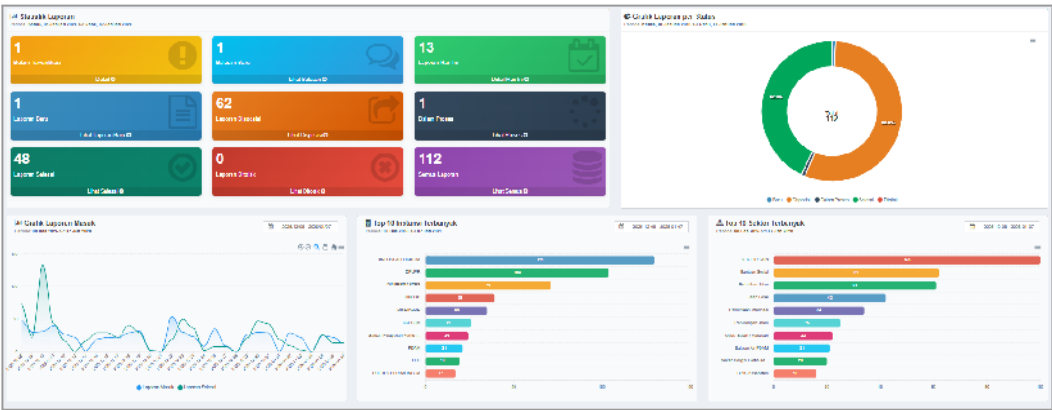


- Optimalisasi struktur database dan relasi data laporan untuk meningkatkan performa dan stabilitas sistem.

Fitur Pembaruan Versi 4.1

- Penambahan visualisasi grafik laporan berdasarkan status serta tren laporan harian.
- Penyediaan laporan terperinci per sektor dan per instansi untuk kebutuhan analisis.
- Penambahan fitur export laporan ke format PDF dan Excel.
- Penyempurnaan tampilan grafik donut dan bar chart agar lebih jelas dan mudah dibaca.

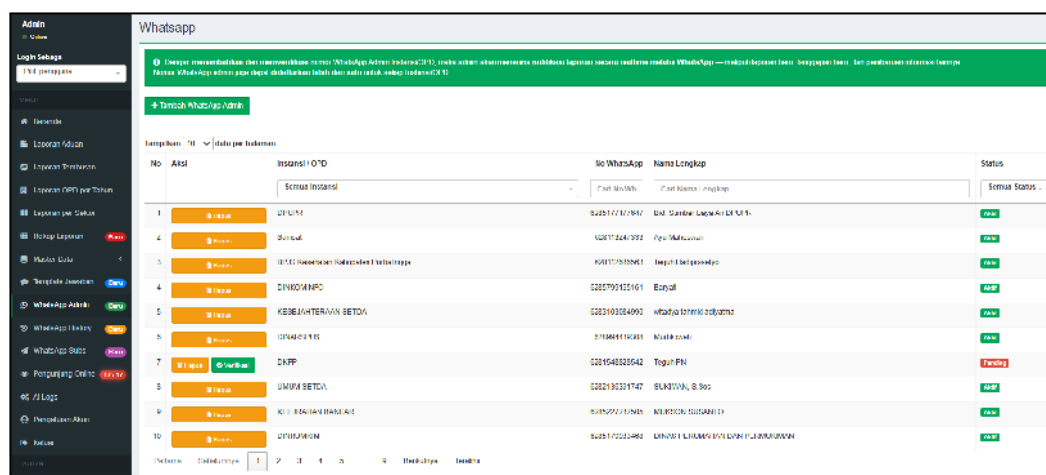
- Penambahan informasi periode data pada grafik laporan untuk memperjelas cakupan analisis.
- Optimalisasi performa query statistik laporan guna meningkatkan kecepatan pemrosesan data.
- Perapihan tampilan dashboard admin agar lebih informatif, ringkas, dan nyaman digunakan.



Gambar 5. Tampilan Pembaruan Versi 4.1

Fitur Pembaruan Versi 4.2

- Implementasi notifikasi WhatsApp otomatis pada seluruh tahapan penanganan laporan.
- Penyediaan fitur “Pantau Aduan via WhatsApp” dengan mekanisme subscribe dan unsubscribe bagi pelapor.
- Pengiriman notifikasi WhatsApp kepada admin, instansi terkait, tembusan, dan pelapor secara terintegrasi.
- Penambahan menu pengelolaan WhatsApp Admin serta fitur verifikasi nomor WhatsApp.
- Pencatatan histori pesan WhatsApp (WhatsApp History) sebagai arsip komunikasi layanan.
- Normalisasi dan validasi nomor WhatsApp sesuai standar internasional untuk meningkatkan keandalan pengiriman.
- Penyempurnaan alur notifikasi agar lebih konsisten, informatif, dan mudah dipahami oleh pengguna.



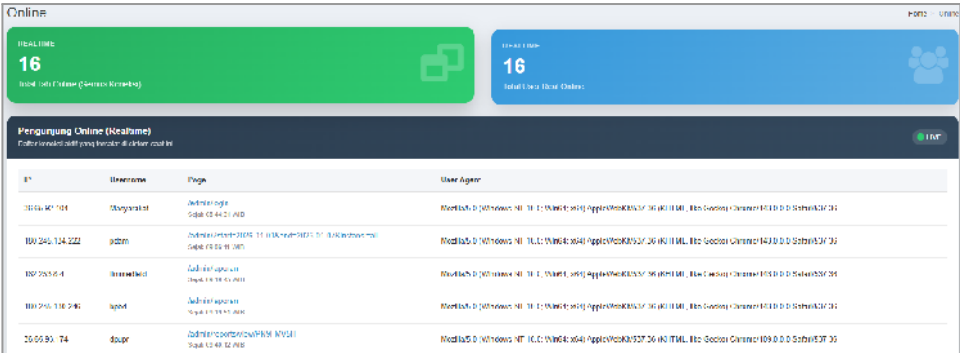
Fitur Pembaruan Versi 4.3

- Integrasi kecerdasan buatan (AI) berbasis Gemini untuk membantu prediksi instansi dan sektor laporan secara otomatis.
- Pemanfaatan AI untuk menyempurnakan judul laporan agar lebih jelas, terstruktur, dan sesuai kaidah bahasa formal.
- Penerapan AI dalam membantu penyusunan balasan admin dengan gaya bahasa pelayanan publik yang sopan dan profesional.
- Implementasi pengingat (reminder) otomatis berbasis AI untuk laporan yang belum ditindaklanjuti.
- Penambahan template jawaban cepat (Quick Reply) guna mempercepat proses penanganan laporan.
- Optimasi prompt AI agar menghasilkan respons yang lebih empatik, konsisten, dan profesional.
- Pencatatan serta pemantauan aktivitas AI (AI log) untuk keperluan audit, evaluasi, dan peningkatan kualitas layanan.

[illegible]

Fitur Pembaruan Versi 4.4

- Implementasi teknologi WebSocket untuk mendukung pemantauan pengunjung online secara real-time.



Gambar 8. Tampilan Pembaruan Versi 4.4

- Penambahan menu Pengunjung Online dengan badge dinamis sebagai indikator aktivitas pengguna.
- Penyempurnaan aspek keamanan sistem, validasi data, serta peningkatan kepatuhan terhadap Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).

Fitur Pembaruan Versi 4.5

- Penyempurnaan sistem laporan serta tampilan detail aduan agar lebih informatif dan mudah dipahami.
- Penambahan dukungan multi foto pada laporan, dilengkapi fitur preview, slider, dan zoom.



Gambar 9. Tampilan Pembaruan Versi 4.5

- Pemisahan pengelolaan lampiran antara gambar dan file pendukung (PDF/dokumen) untuk kemudahan akses.
- Perbaikan dan penyelarasan format tanggal pada tampilan serta hasil cetak laporan.
- Peningkatan performa DataTables disertai penyederhanaan dan optimalisasi aset frontend.
- Perbaikan bug tampilan serta validasi pada form laporan untuk meningkatkan stabilitas sistem.

Fitur Pembaruan Versi 4.6

- Integrasi layanan WhatsApp untuk mendukung pengiriman notifikasi laporan dan balasan admin secara otomatis.
- Penyediaan fitur langganan (follow) laporan melalui WhatsApp agar pelapor dapat memantau perkembangan laporan.
- Pengiriman notifikasi otomatis kepada pelapor pada setiap tahapan laporan, termasuk diproses, ditolak, dan selesai.
- Manajemen verifikasi nomor WhatsApp untuk Admin dan Instansi guna memastikan keakuratan dan keamanan notifikasi.
- Penyimpanan riwayat pesan WhatsApp secara lengkap, mencakup teks, gambar, dan audio, sebagai arsip komunikasi.
- Penguatan validasi format nomor WhatsApp serta pencatatan log pengiriman pesan untuk kebutuhan monitoring dan audit.

Admin

Galeri

Login Sebagai

Pilih pengguna...

Menu

Dashboard

Laporan Absensi

Laporan Tambahan

Laporan CMO per Bulan

Laporan per Sekolah

Relap Laporan Baru

Master Data

Jenis Pelanggaran Baru

WhatsApp Admin Baru

WhatsApp History Baru

WhatsApp Subs Baru

Pengiriman Online 2x / 22

All Logs

Masukkan Akun

Halaman ini menampilkan log history komunikasi WhatsApp yang terdapat di sistem, meliputi informasi server, pengirim, penerima, jenis pesan, isi pesan, hingga waktu pembuatan.

Type	Message	Media	Replied ID	Quoted Message	Dibuat Oleh
1	Call Message	Ca	Call Replied ID	Call Quoted Mes	Call Dibuat
C18	Selamat siang "Moliem I urti Kusumawardani" - Admin DINSOEDAL DIUKKBSA 📞📞📞 Izin	-	-	-	AB
K056	Selamat siang "Dadang Priatnawan" - Admin DINSOEDAL DIUKKBSA 📞📞📞 Tersapat tang	-	-	-	AB
F1C5	Selamat pagi "Roryati" - Admin I zponMasRup 📞📞📞 Tersapat tanggapan baru yang	-	-	-	AB
I7H F	Selamat pagi "Roryati" - Admin I zponMasRup 📞📞📞 Tersapat tanggapan baru yang m	-	-	-	AB
1000	Selamat pagi "Wali kuli Ninkaminfo Purbalingga" - Admin I zponMasRup 📞📞📞 Tersapat	-	-	-	AB
2C06	Selamat pagi "Roryati" - Admin I zponMasRup 📞📞📞 Tersapat tindakan baru yang masuk	-	-	-	AB
DB79	Selamat pagi "Roryati" - Admin I zponMasRup 📞📞📞 Tersapat tindakan baru yang masuk ke	-	-	-	AB
T0435	Selamat pagi "Wali kuli Ninkaminfo Purbalingga" - Admin I zponMasRup 📞📞📞 Tersapat t	-	-	-	AB
9F87	Terima kasih Bapak/Ibu. Anda sudah mengirimkan laporan "THSBOCP.Y — Kondisi bi	-	AC85D6CAFCB7C7A9A878ACFFDFDF7F5	IKULTI SH5DCOPY	AB
67NACFFDFDF7F5	IKULTI SH5DCOPY	-	-	-	Ikunon

Gambar 10. Tampilan Pembaruan Versi 4.6

Fitur Pembaruan Versi 4.7

- Integrasi kecerdasan buatan (AI) berbasis Gemini dan Open Router untuk mendukung pengelolaan laporan secara lebih efektif.
- Penerapan AI untuk memprediksi instansi dan sektor laporan secara otomatis berdasarkan isi laporan.
- Penyempurnaan judul laporan oleh AI agar lebih jelas, terstruktur, dan sesuai kaidah bahasa formal.
- Pemanfaatan AI untuk membantu penyusunan balasan admin dengan gaya bahasa pelayanan publik yang sopan dan profesional.
- Implementasi pengingat (reminder) otomatis berbasis AI untuk laporan yang belum ditindaklanjuti.
- Penambahan template jawaban cepat (Quick Reply) guna mempercepat proses penanganan laporan.
- Pencatatan dan pemantauan aktivitas AI (AI log) untuk keperluan audit, evaluasi, dan peningkatan kualitas layanan.

AI Openrouter Logs

Filter: All Openrouter Logs

779.020

780,346

Completion: 78,025

947

Success

4

Failed

99,58%

Total Request: 861

Tampilkan 10 data per halaman

Iden	Request ID	API Key	Model	System Prompt	User Prompt	Message	HTTP	Prompt Tokens	Completion Tokens	Total Tokens	Waktu
Quick	660d9971-5d444c672417	sk-a****1330	gemini/gemini-1.5-flash-001		Kamu adalah asisten virtual pemerintah Kabupaten Purbalingga yang bertugas menjawab...	Terima kasih yang sebesar-besarnya atas informasi yang telah saya terima...	200	688	606	1.404	10:07:19 WIB
Quick	530d911677226101030279	sk-a****1330	gemini/gemini-1.5-flash-001		Kamu adalah asisten virtual pemerintah Kabupaten Purbalingga yang bertugas menjawab...	Terima kasih atas informasinya, Bapak/Ibu. Kami akan segera melakukan koordinasi dan akan segera menghubungi kembali...	200	519	480	1.423	10:07:19 WIB
Quick	530d911677226101030279	sk-a****1330	gemini/gemini-1.5-flash-001		Kamu adalah asisten virtual pemerintah Kabupaten Purbalingga yang bertugas menjawab...	Terima kasih yang sebesar-besarnya atas informasinya, Bapak/Ibu. Kami akan segera melakukan koordinasi dan akan segera menghubungi kembali...	200	511	474	1.423	10:07:19 WIB
Quick	660d9971-5d444c672417	sk-a****1330	gemini/gemini-1.5-flash-001		Kamu adalah asisten virtual pemerintah Kabupaten Purbalingga yang bertugas menjawab...	Terima kasih yang sebesar-besarnya atas informasinya, Bapak/Ibu. Kami akan segera melakukan koordinasi dan akan segera menghubungi kembali...	200	688	606	1.404	10:07:19 WIB
Quick	660d9971-5d444c672417	sk-a****1330	gemini/gemini-1.5-flash-001		Tulis satu judul laporan yang singkat dan relevan (maksimal 200 karakter) tentang...	Usulan Pembelian Akses Jalan Antar Desa dan Kecamatan yang Rusak Berat...	200	257	25	280	10:09:16 WIB

Gambar 11. Tampilan Pembaruan Fitur Versi 4.7

Fitur Pembaruan Versi 4.8

- Penambahan status laporan “Selesai Tindak Lanjut” sebagai penanda akhir proses penanganan laporan.

Baru

Disposisi & Tindakan

Dalam Proses

Selesai Menjawab

Selesai Tindak Lanjut

Klik tombol **Selesai** untuk melanjutkan status laporan ke tahap berikutnya.

Gambar 12. Tampilan Pembaruan Versi 4.8

- Pemisahan tampilan laporan antara laporan yang telah selesai dan laporan yang masih memerlukan tindak lanjut.
- Penyempurnaan alur verifikasi, disposisi, hingga penutupan laporan agar lebih terstruktur dan konsisten.
- Pengiriman notifikasi otomatis kepada pelapor saat laporan didisposisikan.
- Penambahan tombol “Copy Notifikasi WhatsApp” untuk memudahkan admin dalam menyampaikan informasi kepada pelapor.
- Penguatan pencatatan histori laporan dan transparansi status guna mendukung akuntabilitas layanan.

Fitur Pembaruan Versi 4.9

- Pelacakan halaman aktif serta durasi kunjungan pengguna untuk kebutuhan analisis penggunaan sistem.
- Penyempurnaan dashboard statistik dan visualisasi grafik laporan agar lebih informatif dan akurat.
- Peningkatan pengalaman pengguna (UI/UX) pada halaman admin agar lebih intuitif dan nyaman digunakan.

No	Pemerintah	Nama Instansi	Tahun Laporan	Total Laporan	Status	Sebelum Disposisi	Disposisi
1	1	PENYUSUNAN	2025	25	14	1	5
2	2	KEHUTANAN DAN KAWILAH	2025	10	2	11	11
3	3	KEHUTANAN	2025	10	11	11	11
4	4	KEHUTANAN	2025	10	11	11	11
5	5	KEHUTANAN	2025	10	11	11	11
6	6	KEHUTANAN	2025	10	11	11	11
7	7	KEHUTANAN	2025	10	11	11	11
8	8	KEHUTANAN	2025	10	11	11	11
9	9	KEHUTANAN	2025	10	11	11	11
10	10	KEHUTANAN	2025	10	11	11	11

Gambar 13. Tampilan Pembaruan Fitur Versi 4.9

Fitur Pembaruan Versi 5.0

- Peningkatan validasi data dan sanitasi input pengguna untuk meminimalkan risiko kesalahan dan celah keamanan.
- Penguatan kontrol akses berbasis peran (Admin dan Super Admin) guna memastikan kewenangan pengguna lebih terkelola.

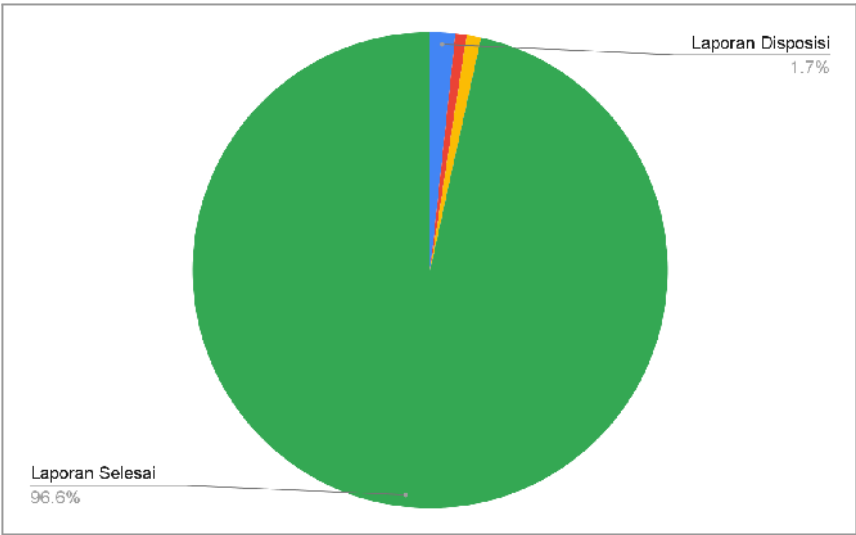
- Peningkatan keamanan API disertai pencatatan aktivitas sistem (audit log) untuk kebutuhan monitoring dan evaluasi.
- Penyesuaian konfigurasi modul AI dan WhatsApp agar dapat dikelola secara dinamis melalui pengaturan sistem.
- Perbaikan bug minor, optimasi performa aplikasi, serta penataan struktur kode agar lebih stabil dan mudah dipelihara.
- Peningkatan kepatuhan terhadap prinsip perlindungan data dalam pengelolaan informasi pengguna.

2. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pemerintah Kabupaten Purbalingga selama tahun 2025 dari rentang waktu tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan tanggal 31 Desember 2025 telah menerima laporan / pengaduan masyarakat melalui aplikasi **lapormasbup.purbalinggakab.go.id** sebanyak **5296** pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Progres Pengaduan Tahun 2025

No	Progres Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Prosentase
1	Laporan Disposisi	93	1.71%
2	Dalam Proses	41	0.75%
3	Laporan Ditolak	54	0.99%
4	Laporan Selesai	5,262	96.55%
Total		5,450	100.00%



Gambar 14. Grafik Jumlah Penanganan Aduan 2025

Jumlah Perangkat Daerah / User yang menggunakan Aplikasi Laporan Masbup sebanyak 82 pengguna, yaitu :

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. Bupati | 33. Bag. Perekonomian |
| 2. Wakil Bupati | 34. Bag. Pengadaan |
| 3. Sekretariat DPRD | 35. Bag. Organisasi |
| 4. Inspektorat | 36. Bag. Umum |
| 5. Bappelitbangda | 37. RSUD Goeteng |
| 6. Bakeuda | Taroenadibrata |
| 7. Bakesbangpol | 38. RSUD Panti Nugroho |
| 8. BKPSDM | 39. Kec. Bobotsari |
| 9. BPBD | 40. Kec. Bukateja |
| 10. Dinkominfo | 41. Kec. Karanganyar |
| 11. DPUPR | 42. Kec. Karangjambu |
| 12. Dinkes | 43. Kec. Karangmoncol |
| 13. Dinporapar | 44. Kec. Karangreja |
| 14. DinsosdaldukKBP3A | 45. Kec. Kejobong |
| 15. DKPP | 46. Kec. Kertanegara |
| 16. Dinpermasdes | 47. Kec. Mrebet |
| 17. Dinhub | 48. Kec. Padamara |
| 18. DLH | 49. Kec. Rembang |
| 19. DinkopUKM | 50. Kec. Bojongsari |
| 20. Dinnaker | 51. Kec. Pengadegan |
| 21. Dinpendukcapil | 52. Kec. Purbalingga |
| 22. Dinpertan | 53. Kec. Kalimanah |
| 23. Dinarspus | 54. Kec. Kaligondang |
| 24. DPMPTSP | 55. Kec. Kemangkon |
| 25. Dinrumkim | 56. Kec. Kutasari |
| 26. Dindikbud | 57. Kel. Bojong |
| 27. Dinperindag | 58. Kel. Kedungmenjangan |
| 28. Satpol PP | 59. Kel. Purbalingga Wetan |
| 29. Bag. Pemerintahan | 60. Kel. Purbalingga Lor |
| 30. Bag. Hukum | 61. Kel. Purbalingga Kidul |
| 31. Bag. Pembangunan | 62. Kel. Purbalingga Kulon |
| 32. Bag. kesejahteraan | 63. Kel. Penambongan |

64. Kel. Kandanggampang

65. Kel. Kembaran Kulon

66. Kel. Wirasana

67. Kel. Kalikabong

68. Kel. Karangmanyar

69. Kel. Mewek

70. Kel. Karangsentul

71. Kel. Bancar

72. Kementerian Agama
Purbalingga

73. Polres Purbalingga

74. ATR/BPN Pertanahan
Purbalingga
75. BPJS Kesehatan

76. PDAM

77. PLN

78. Pengadilan Agama

79. Samsat

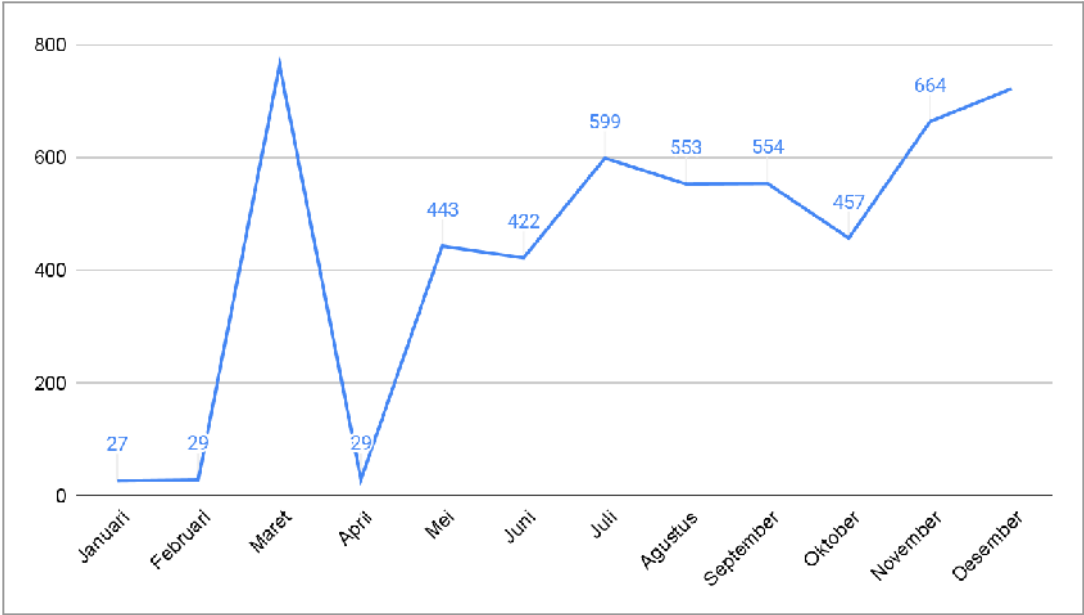
80. UPTD PJ2I Bobotsari

81. Satuan Pelayanan
Pemenuhan Gizi

82. Universitas Perwira
Purbalingga (UNPERBA)

Tabel 4. Jumlah Aduan Lapor Masbup Per Bulan Tahun 2025

Bulan	Laporan Selesai	Laporan Dalam Proses	Laporan Disposisi	Laporan Ditolak	Jumlah
Januari	27	0	0	3	30
Februari	29	0	0	3	32
Maret	764	4	0	8	776
April	29	0	0	6	35
Mei	443	4	0	12	459
Juni	422	2	3	3	431
Juli	599	1	2	0	602
Agustus	553	1	4	9	567
September	554	2	6	5	567
Oktober	457	2	6	0	465
November	664	1	16	3	684
Desember	722	23	56	1	802
Total	5,263	40	93	53	5,450

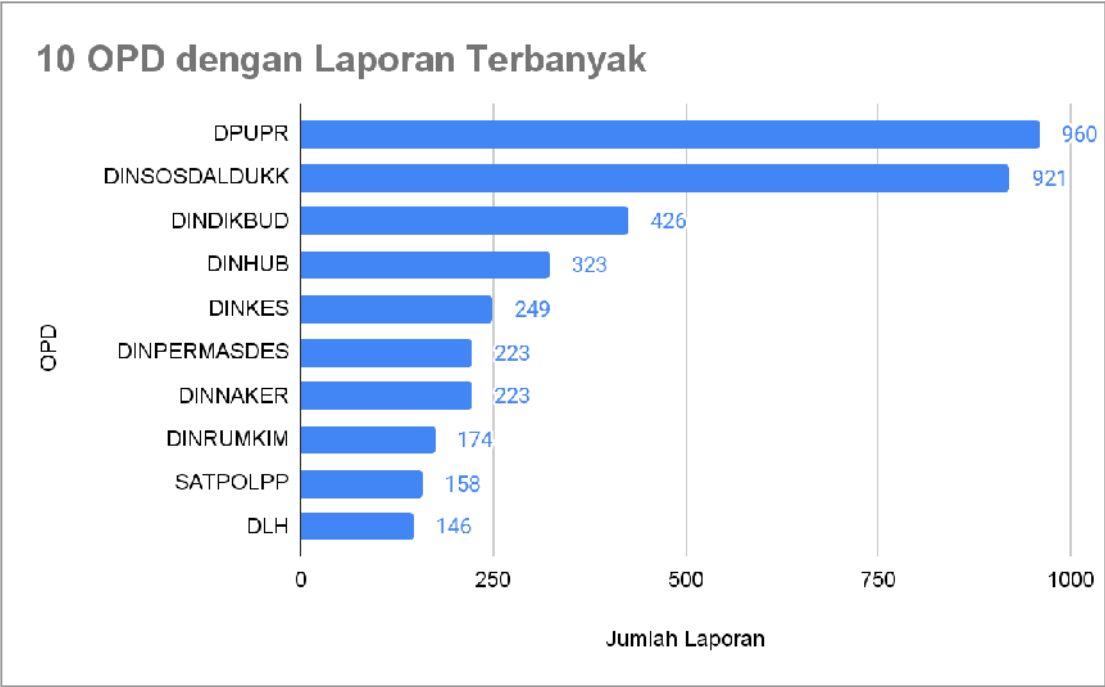


Gambar 15. Grafik Laporan per Bulan Tahun 2025

Berdasarkan klasifikasi Perangkat Daerah yang mendapatkan disposisi untuk menanggapi laporan maupun aduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi lapormasbup.purbalinggakab.go.id, Perangkat Daerah yang menempati urutan 10 (sepuluh) terbanyak adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Daftar 10 OPD dengan Jumlah Aduan terbanyak

No	OPD	Jumlah Laporan
1	DPUPR	960
2	DINSOSDALDUKKB3A	921
3	DINDIKBUD	426
4	DINHUB	323
5	DINKES	249
6	DINPERMASDES	223
7	DINNAKER	223
8	DINRUMKIM	174
9	SATPOLPP	158
10	DLH	146



Gambar 16. Grafik 10 OPD dengan Jumlah Pengaduan Terbanyak

Data selengkapnya sebagaimana tabel berikut :

Tabel 6. Daftar OPD dan Jumlah Aduan Tahun 2025

No	Nama Instansi	Total Aduan	
		Jumlah	Persentase
1	DPUPR	960	17.79%
2	DINSOSDALDUKKB3A	921	17.07%
3	DINDIKBUD	426	7.89%
4	DINHUB	323	5.99%
5	DINKES	249	4.61%
6	DINNAKER	223	4.13%
7	DINPERMASDES	223	4.13%
8	DINRUMKIM	174	3.22%
9	SATPOL PP	158	2.93%
10	DLH	146	2.71%
11	POLRES PURBALINGGA	133	2.46%
12	DINKOP UKM	108	2.00%
13	BKPSDM	105	1.95%

No	Nama Instansi	Total Aduan	
		Jumlah	Persentase
14	PDAM	97	1.80%
15	Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi	83	1.54%
16	DINPORAPAR	73	1.35%
17	DINPERINDAG	71	1.32%
18	PLN	69	1.28%
19	Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga	66	1.22%
20	BAKEUDA	63	1.17%
21	DINPENDUKCAPIL	63	1.17%
22	DINPERTAN	61	1.13%
23	Kesejahteraan Rakyat Setda	45	0.83%
24	UPTD PJ2I Bobotsari	34	0.63%
25	RSUD	33	0.61%
26	BPBD	31	0.57%
27	BPJS Kesehatan Kabupaten Purbalingga	31	0.57%
28	DINKOMINFO	31	0.57%
29	PROKOMPIM	31	0.57%
30	ATR/BPN Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga	28	0.52%
31	DPMPTSP	27	0.50%
32	Umum Setda	21	0.39%
33	Kecamatan Bobotsari	20	0.37%
34	Samsat	19	0.35%
35	Perekonomian Setda	18	0.33%
36	BAPPELITBANGDA	16	0.30%
37	Kecamatan Kaligondang	14	0.26%
38	Kecamatan Mrebet	14	0.26%

No	Nama Instansi	Total Aduan	
		Jumlah	Persentase
39	Inspektorat	13	0.24%
40	Bagian Pemerintahan	12	0.22%
41	Kecamatan Karanganyar	12	0.22%
42	Kecamatan Purbalingga	11	0.20%
43	Kecamatan Bojongsari	11	0.20%
44	Kecamatan Kutasari	11	0.20%
45	Kecamatan Karangmoncol	10	0.19%
46	Kecamatan Kertanegara	9	0.17%
47	Kecamatan Padamara	9	0.17%
48	Kecamatan Karangreja	9	0.17%
49	Lapor Gub (Disposisi)	8	0.15%
50	Kecamatan Rembang	7	0.13%
51	DINARSPUS	6	0.11%
52	Kecamatan Bukateja	6	0.11%
53	RSUD Panti Nugroho	5	0.09%
54	Bagian Hukum	5	0.09%
55	Kecamatan Kemangkon	5	0.09%
56	KESBANGPOL	4	0.07%
57	DKPP	4	0.07%
58	Kecamatan Karangjambu	4	0.07%
59	Kecamatan Kalimanah	3	0.06%
60	Kecamatan Kejobong	3	0.06%
61	Kelurahan Purbalingga Lor	3	0.06%
62	Kelurahan Mewek	2	0.04%
63	Bagian Organisasi	2	0.04%
64	Kelurahan Penambongan	2	0.04%

No	Nama Instansi	Total Aduan	
		Jumlah	Persentase
65	Kecamatan Pengadegan	2	0.04%
66	Sekretariat DPRD	2	0.04%
67	Kelurahan Karangsentul	2	0.04%
68	Pengadilan Agama	1	0.02%
69	Kelurahan Purbalingga Kidul	1	0.02%
70	Kelurahan Purbalingga Kulon	1	0.02%
71	Kelurahan Wirasana	1	0.02%
72	Pembangunan Setda	1	0.02%
73	Kelurahan Bancar	1	0.02%
TOTAL		5396	100%

Laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi **lapormasbup.purbalinggakab.go.id** substansinya sangat beragam mulai dari laporan tentang Bantuan Sosial, Perbaikan Jalan, Penerangan Jalan, MBG dan masih banyak lagi. Selengkapnya laporan berdasarkan kategori / sektor sebagaimana tabel berikut :

Tabel 7. Jumlah Aduan Berdasarkan Kategori/ Sektor

No	Sektor	Jumlah	Persentase
1	Perbaikan Jalan	728	13.36 %
2	Bantuan Sosial	545	10.00 %
3	Penerangan Jalan	228	4.18 %
4	Program Keluarga Harapan (PKH)	178	3.27 %
5	Sektor Lain	175	3.21 %
6	Permintaan Informasi	159	2.92 %
7	Pendidikan	143	2.62 %
8	Makan Bergizi Gratis (MBG)	132	2.42 %
9	Jalan Desa	131	2.40 %
10	BPJS Kesehatan	120	2.20 %
11	Rehab Rumah Tidak Layak Huni (RRTLH)	101	1.85 %
12	Usul / Saran / Masukan	96	1.76 %
13	Kesejahteraan Pegawai	91	1.67 %

No	Sektor	Jumlah	Persentase
14	Saluran Air PDAM	90	1.65 %
15	Kesehatan	78	1.43 %
16	Berkadar Pengawasan	76	1.39 %
17	Kartu Indonesia Pintar (KIP)	73	1.34 %
18	Ketenagakerjaan	66	1.21 %
19	Kepegawaian	65	1.19 %
20	Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	63	1.16 %
21	Ketertiban Umum	63	1.16 %
22	Info Lowongan Kerja	60	1.10 %
23	Kebijakan Sekolah	60	1.10 %
24	Penebangan Pohon	59	1.08 %
25	Listrik	58	1.06 %
26	Pengamen, Punk, Pengemis / Gelandangan / Orang Terlantar (PGOT)	58	1.06 %
27	Infrastruktur	55	1.01 %
28	Bantuan Modal Usaha	54	0.99 %
29	Sampah	53	0.97 %
30	Jembatan	46	0.84 %
31	Pemerintahan Desa	44	0.81 %
32	Administrasi Kependudukan (Akta Lahir, Akta Kematian, KK, KTP)	42	0.77 %
33	Bantuan Anak Sekolah	42	0.77 %
34	Pelayanan Rumah Sakit	42	0.77 %
35	Lingkungan	41	0.75 %
36	Honor / Gaji Tunjangan ASN	40	0.73 %
37	Saluran Irigasi	40	0.73 %
38	Penerimaan CPNS	39	0.72 %
39	Perizinan	39	0.72 %
40	UMKM	39	0.72 %
41	Parkir	36	0.66 %
42	Laporan Kepolisian	35	0.64 %
43	SPAM	35	0.64 %
44	Layanan Puskesmas	33	0.61 %
45	Aduan Infrastruktur	31	0.57 %
46	Bantuan Langsung Tunai (BLT)	30	0.55 %
47	Olahraga	30	0.55 %
48	Pertanian	29	0.53 %
49	Sosial Masyarakat	29	0.53 %
50	Tanah Longsor	29	0.53 %
51	Transportasi	29	0.53 %

No	Sektor	Jumlah	Persentase
52	Kartu Indonesia Sehat (KIS)	28	0.51 %
53	Penertiban Pedagang	28	0.51 %
54	Banjir	26	0.48 %
55	Pajak Bumi dan Bangunan	26	0.48 %
56	Pelayanan Publik	26	0.48 %
57	Galian C	24	0.44 %
58	Keagamaan	24	0.44 %
59	Beasiswa	23	0.42 %
60	Ekonomi dan Industri	23	0.42 %
61	Koperasi	23	0.42 %
62	Perumahan	22	0.40 %
63	Pencemaran Lingkungan	21	0.39 %
64	Pertanahan	21	0.39 %
65	Rambu Lalu Lintas	20	0.37 %
66	Sertifikat Tanah	20	0.37 %
67	NAPZA (Narkoba, Alkohol, dan Penyalahgunaan Zat Adiktif Lainnya)	19	0.35 %
68	Usulan Pembangunan	18	0.33 %
69	Bencana	16	0.29 %
70	Peternakan	15	0.28 %
71	Trotoar	15	0.28 %
72	Keamanan	13	0.24 %
73	Pengelolaan Sampah	13	0.24 %
74	Penipuan Online	13	0.24 %
75	Teknologi Informasi	12	0.22 %
76	Kependudukan	11	0.20 %
77	Pajak Daerah	11	0.20 %
78	Pamsimas	11	0.20 %
79	Permohonan Bantuan Desa	11	0.20 %
80	Rekrutmen Perangkat Desa	11	0.20 %
81	Kecelakaan Lalu Lintas	10	0.18 %
82	Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)	10	0.18 %
83	PFC (Purbalingga Food Center)	10	0.18 %
84	Pembangunan	9	0.17 %
85	Sumbangan / Iuran Sekolah	9	0.17 %
86	Telekomunikasi	9	0.17 %
87	Disabilitas	8	0.15 %
88	Klarifikasi / Konfirmasi	8	0.15 %
89	Laporgub (Disposisi)	8	0.15 %
90	Budaya	7	0.13 %

No	Sektor	Jumlah	Persentase
91	Mal Pelayanan Publik (MPP)	7	0.13 %
92	Peduli Anak	7	0.13 %
93	Kepemudaan	6	0.11 %
94	Listrik Gratis	6	0.11 %
95	Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa)	6	0.11 %
96	Biaya Nikah	5	0.09 %
97	BUMDes	6	0.11 %
98	Hibah / Bantuan	5	0.09 %
99	Kendala Tentang SIM	5	0.09 %
100	Pariwisata	5	0.09 %
201	Pembuatan SIM	5	0.09 %
202	Perlindungan Perempuan	5	0.09 %
203	Pinjaman Online (Pinjol)	5	0.09 %
204	Jalan Provinsi	4	0.07 %
205	Jambanisasi	4	0.07 %
206	ADD / DD	3	0.06 %
207	Jalan Usaha Tani	3	0.06 %
208	Kelembagaan Desa	3	0.06 %
209	Keuangan dan Aset	3	0.06 %
210	Marka Jalan	3	0.06 %
211	Perceraian	3	0.06 %
212	Togel	3	0.06 %
213	Bullying	2	0.04 %
214	Keadilan	2	0.04 %
215	Laporgub.Jatengprov	2	0.04 %
216	Permintaan Kerja Sama	2	0.04 %
217	Sarang Tawon	2	0.04 %
218	Terminal	2	0.04 %
219	Audiensi	1	0.02 %
220	Cyber Security	1	0.02 %
221	Energi	1	0.02 %
222	Karaoke / Hiburan	1	0.02 %
223	Kartu Prakerja	1	0.02 %
224	Ketahanan Pangan	1	0.02 %
225	Kritik / Saran untuk Lapor Masbup	1	0.02 %
226	PPDB	1	0.02 %
227	Purbalingga Food Center	1	0.02 %

BAB III

**KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN BERBASIS
ELEKTRONIK**

Pada tahun 2025 telah dilaksanakan berbagai macam kegiatan terkait pengelolaan pengaduan di Pemerintah Kabupaten Purbalingga. Berikut merupakan kegiatan-kegiatan tersebut:

- 1. Kegiatan koordinasi dengan instansi vertikal di Kabupaten Purbalingga pada tanggal 18 Februari 2025.



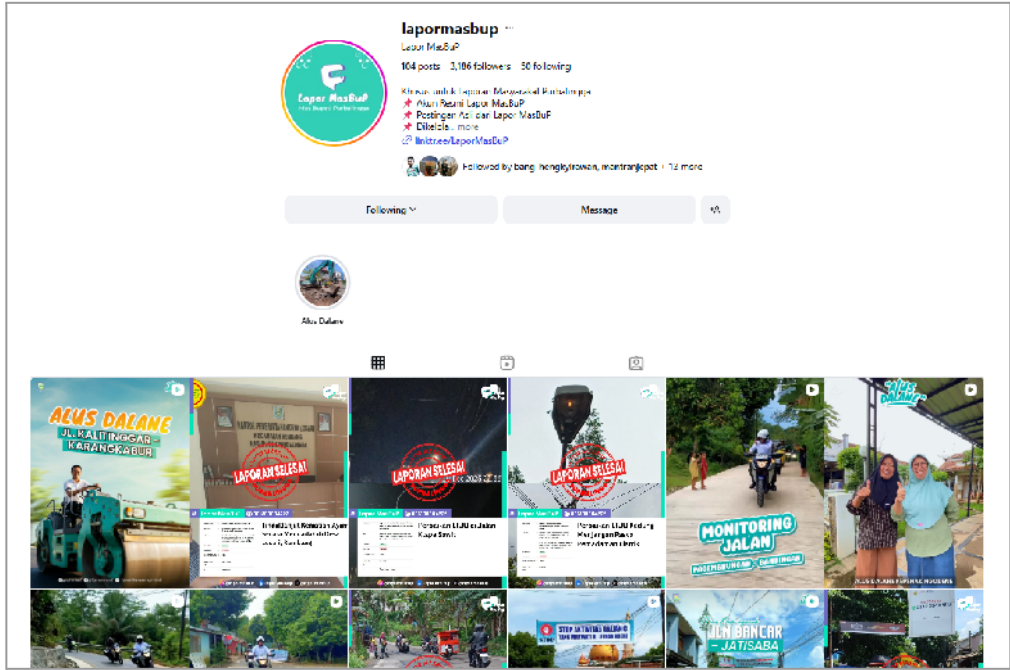
Gambar 17. Koordinasi Pengelolaan pengaduan instansi vertikal

- 2. Sosialisasi Layanan Lapori Masbuk Melalui Media Sosial seperti instagram, tiktok dan facebook.



Gambar 18. Sosialisasi Lapor Masbup Melalui Media Sosial

Tindak lanjut serta hasil penanganan aduan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh perangkat daerah terkait disampaikan kepada masyarakat secara terbuka dan transparan melalui akun resmi Instagram Lapor Masbup, Tik Tok Lapor Masbup dan Facebook Lapor Masbup.



Gambar 19. Publikasi Penanganan Aduan melalui Instagram

3. Dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan berbasis elektronik, telah dilaksanakan kegiatan evaluasi pengelolaan pengaduan dengan menghadirkan narasumber Ketua Program Studi Magister Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto,

yaitu Ibu Prof. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag. pada tanggal 20 Mei 2025 di Ruang Rapat Ardi Lawet Sekretariat Daerah



Gambar 20. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan

- 3. Pelatihan Customer Complaint Handling di Grand Wahid Hotel Salatiga pada tanggal 7 Oktober 2025





Gambar 21. Pelatihan Customer Compain handling

4. Pelaksanaan User Acceptance Test (UAT) Integrasi Aplikasi Laporgub dan Lapor Masbup di Dinas Komunikasi dan Infotmatika Provinsi Semarang pada tanggal 29 Oktober 2025



Gambar 22. Pelaksanaan User Acceptance Test (UAT) Integrasi Aplikasi Laporgub dan Lapor Masbup

Selain melaksanakan kegiatan tersebut di atas, Dinkominfo Kabupaten Purbalingga secara rutin melakukan koordinasi dengan admin pengaduan pada seluruh Perangkat Daerah terkait penanganan aduan yang masuk. Di samping itu, Dinkominfo Kabupaten Purbalingga juga secara berkala menyusun dan menyampaikan laporan kepada Bupati Purbalingga melalui nota dinas mengenai perkembangan serta progres penanganan aduan yang diterima melalui aplikasi Lapor Masbup.

BAB IV

KENDALA DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN

Beberapa kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat diantaranya :

1. Pergantian Admin Pengaduan

Adanya pergantian admin Perangkat Daerah atas kebijakan masing-masing pimpinan Perangkat Daerah.

2. Respons dan Tindak Lanjut OPD Belum Merata

Masih terdapat Perangkat Daerah yang belum menindaklanjuti aduan masyarakat secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga berdampak pada lamanya proses penyelesaian aduan.

3. Perbedaan Pemahaman Admin Pengaduan OPD

Tingkat pemahaman dan kapasitas admin pengaduan pada masing-masing Perangkat Daerah terhadap pengelolaan aplikasi Lapor Masbup masih beragam, yang mempengaruhi kualitas dan kecepatan penanganan aduan.

4. Koordinasi Lintas Perangkat Daerah Belum Optimal

Aduan masyarakat yang bersifat lintas sektor membutuhkan koordinasi antar Perangkat Daerah, namun dalam pelaksanaannya koordinasi tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal.

5. Kualitas dan Kelengkapan Aduan dari Masyarakat

Sebagian aduan yang masuk belum dilengkapi dengan data pendukung yang memadai, seperti informasi lokasi, dokumentasi pendukung, maupun uraian kronologi yang jelas, sehingga menyulitkan proses verifikasi dan penanganan.

6. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Pengelola

Ketersediaan sumber daya manusia pengelola pengaduan, baik pada Admin Utama maupun Admin OPD, masih terbatas dan sebagian besar merangkap dengan tugas kedinasan lainnya.

7. Integrasi Layanan Pengaduan

Belum terintegrasinya layanan pengaduan SP4N-LAPOR dan LaporGub menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam penanganan aduan.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2026

Sebagai langkah untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan maturbup.purbalinggakab.go.id serta guna meningkatkan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat, beberapa rencana kegiatan yang akan dilaksanakan pada tahap berikutnya yaitu :

1. Melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan secara rutin dengan admin Perangkat Daerah
2. Peningkatan Kapasitas SDM Pengelola Pengaduan melalui bimbingan teknis
3. Pengembangan dan Penyempurnaan Fitur Aplikasi Lapor Masbup
4. Penyusunan dan Penyampaian Laporan Berkala
5. Sosialisasi melalui media sosial maupun media lainnya
6. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara periodik

BAB VI

PENUTUP

Pengelolaan layanan pengaduan masyarakat selama Tahun 2025 di Kabupaten Purbalingga telah dilaksanakan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel.

Secara umum, kinerja pengelolaan layanan pengaduan menunjukkan capaian yang positif, ditandai dengan tingginya tingkat tindak lanjut dan penyelesaian aduan oleh perangkat daerah terkait. Integrasi sistem pengaduan serta koordinasi antar perangkat daerah turut mendukung efektivitas penanganan aduan dan memudahkan proses monitoring serta evaluasi.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian bersama, antara lain peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan komitmen pengelola di tingkat perangkat daerah, serta optimalisasi pemanfaatan sistem pengaduan oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan melalui penguatan tata kelola, peningkatan koordinasi, serta monitoring dan evaluasi secara rutin.

Akhirnya, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam perbaikan pengelolaan layanan pengaduan di Kabupaten Purbalingga pada tahun-tahun mendatang, guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Purbalingga, Januari 2025

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PURBALINGGA



Ditandatangani secara elektronik oleh:

R. BUDI SETIAWAN, SE, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 197504172010011011

