



# LAPORAN PELAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

## BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH



TAHUN 2025

BerAKHLAK  
Berorientasi Pelayanan • Inovatif • Kompeten  
Honest • Loyal • Adipati • Kooperatif  
bangga  
melayani  
bangsa

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan dan kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Dewasa ini masyarakat dan para pemangku kepentingan sebagai penerima pelayanan lebih sadar akan hak-haknya. Mereka menuntut pelayanan di sektor pemerintah sama kualitasnya dengan pelayanan yang biasa diterima dari sektor bisnis yaitu pelayanan yang sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, aman, dan efisien.

Terkait hal tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk membenahi kinerjanya adalah dengan menetapkan para penerima pelayanan publik sebagai pusat atau inti dari perancangan dan pelaksanaan dari pelayanan yang akan diberikan. Hal ini dapat diwujudkan dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas).

#### **1.2 Tujuan dan Sasaran**

Badan keuangan dan Aset Daerah telah melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat yang bertujuan memperoleh bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP DAN HASIL KEGIATAN**

#### **2.1 Koordinasi**

Koordinasi dilaksanakan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

#### **2.2 Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan juga Konsultasi yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

##### **2.2.1 Kegiatan Pengaduan**

###### **1. Media dan/atau Sarana Pengaduan**

Terdapat beberapa media dan/atau sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara, antara lain:

a) Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat: Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah jalan Korpri KM 09 Kelurahan Nipah – Nipah RT 08 Kecamatan Penajam.

b) Email

Pengaduan dapat disampaikan melalui email: [bkadppu@gmail.com](mailto:bkadppu@gmail.com)

c) Telepon/HP

Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 081350724685

d) Website

Pengaduan dapat disampaikan melalui website:

[bkad.penajamkab.go.id](http://bkad.penajamkab.go.id)

e) Media Sosial

Pengaduan dapat disampaikan melalui laman media sosial berupa

instagram @bkad.ppu dan facebook @bkad.ppu

f) Aplikasi Lapor

Pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi SP4NLAPOR!

Atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

g) Tatap Muka

Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah.



h) Kotak Pengaduan

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan formulir pengaduan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di samping kanan pintu masuk ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat Badan keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara



## 2. Formulir Pengaduan

 <p><b>KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA</b> <b>BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH</b> Jalan Korpri Km 09 Nipah – Nipah Telp ( 0542) 8540132 Penajam 76141 Website : bkadpenajamkab.go.id email: bkadppu@gmail.com</p>		
<b>FORMULIR PENGADUAN/KONSULTASI</b>		
NAMA	:	
INSTANSI	:	
ALAMAT	:	
NO. HP	:	
URAIAN PENGADUAN/ KONSULTASI:		
HASIL TINDAK LANJUT:		
TGL. SELESAI ADUAN		
Penajam, PELAPOR _____		
Bidang Yang Menangani/Petugas      Nama      TTD		
Kepala Badan	<input type="checkbox"/>	1.....
Sekretariat	<input type="checkbox"/>	1.....
Bidang Anggaran	<input type="checkbox"/>	2.....
Bidang Akuntansi	<input type="checkbox"/>	3.....
Bidang Perbendaharaan	<input type="checkbox"/>	4.....
Bidang Aset Daerah	<input type="checkbox"/>	5.....
NOMOR REGISTER <input type="text"/>		

### 3. Hasil Kegiatan

Pada tahun 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara melalui tatap muka di meja pelayanan.

#### 2.2.2 Kegiatan Konsultasi

##### 1. Media dan/atau Sarana Konsultasi

Terdapat beberapa media dan/atau sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara, antara lain:

a) Surat

Konsultasi dapat laksanakan melalui surat yang ditujukan ke alamat: Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Jalan Kopri Km. 8 Kelurahan Nipah-Nipah Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

b) Email

Konsultasi dapat disampaikan melalui email: [bkadppu@gmail.com](mailto:bkadppu@gmail.com)

c) Telepon/HP

Konsultasi disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor

d) Tatap Muka



Konsultasi dapat dilakukan langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

## **2. Hasil Kegiatan**

Pada tahun 2025, terdapat 1 (satu) konsultasi terkait pelayanan publik yang masuk ke Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan rekaman data dan informasi yang terkait dengan pengaduan masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2025, tidak ada pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik.

#### **1.2 Tindak Lanjut**

Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara akan terus berupaya melakukan pemberian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya:

- a. mengadakan evaluasi secara teratur terhadap kinerja petugas pelayanan;
- b. meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan;
- c. memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas pelayanan; dan
- d. mengoptimalkan koordinasi dan kerja sama yang baik.

## LAMPIRAN

### Rekap Konsultasi 2025

NO	BULAN	JUMLAH KONSULTASI	KONSULTASI YANG MASIH BERPROSES	KONSULTASI SELESAI DITINDAKLANJUTI	KET
1	Januari	0			
2	Februari	0			
3	Maret	0			
4	April	0			
5	Mei	0			
6	Juni	0			
7	Juli	0			
8	Agustus	0			
9	September	0			
10	Oktober	1		1	
11	November	0			
12	Desember	0			

### Rekap Pengaduan 2025

NO	BULAN	JUMLAH PENGADUAN	PENGADUAN YANG MASIH BERPROSES	PENGADUAN SELESAI DITINDAKLANJUTI	KET
1	Januari	0			
2	Februari	0			
3	Maret	0			
4	April	0			
5	Mei	0			
6	Juni	0			
7	Juli	0			
8	Agustus	0			
9	September	0			
10	Oktober	0			
11	November	0			
12	Desember	0			

Rekapitulasi Pengelolaan dan Tindak Lanjut Konsultasi Masyarakat pada Tahun 2025  
 Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara

NO	TGL KONSULTASI	NAMA KONSULTASI	ALAMAT	MATERI KONSULTASI	LOKASI	TINDAK LANJUT		KETERANGAN
						TINDAK LANJUT	TGL TINDAK LANJUT	
1	27 Oktober 2025	Kamsaid	Perum Kopri Blok U3 Sungai Parit	Rencana verifikasi daftar arsip dalam rangka rencana pemusnahan tahap ke II	Nipah-Nipah Kec. Penajam	Akan ada pendamping dari BKAD dan fasilitasi tim dari Dinas Perpustakaan dan Arsip	27 Oktober 2025	Ditindaklanjuti dalam 1 hari kerja



# KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

## BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan Korpri Km 09 Nipah – Nipah Telp ( 0542) 8540132 Penajam 76141

Website : bkadpenajamkab.go.id email: bkadppu@gmail.com

### FORMULIR PENGADUAN/KONSULTASI

NAMA	: Kamsaid
INSTANSI	: -
ALAMAT	: Perum Korpri Blok U3 Sungai Parit
NO. HP	: 08115492333

#### URAIAN PENGADUAN/ KONSULTASI:

- Rencana verifikasi daffar arsip dan arsipnya dalam rangka rencana pemusnahan tahap ke II

#### HASIL TINDAK LANJUT:

- Akan ada tim pendamping dari BKAD dan fasilitasi tim dari Dinas Perpustakaan dan Arsip

TGL. SELESAI ADUAN

27 Oktober 2025

Penajam, 27 Oktober 2025  
PELAPOR

Kamsaid

TTD

#### Bidang Yang Menangani/Petugas

Nama

Kepala Badan

1.....

1.....

NOMOR  
REGISTER

1

Sekretariat

2. Ruliyan

2.

Bidang Anggaran

3.....

3.....

Bidang Akuntansi

4.....

4.....

Bidang Perbendaharaan

5.....

5.....

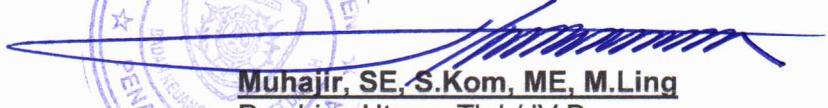
Bidang Aset Daerah

6.....

6.....

Demikian laporan pengelolaan konsultasi dan pengaduan masayarat di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara selama tahun 2025. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Penajam, 5 November 2025  
Kepala Badan,



**Muhajir, SE, S.Kom, ME, M.Ling**  
Pembina Utama Tk.I / IV B  
NIP. 19830105 200904 1 001

