KABUPATEN NATUNA

BPKPD
Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN
IMPLEMENTASI APLIKASI
INFIS PERSEDIAAN

TAHUN 2025

WUJUD PELAYANAN PRIMA
RESPONSIF, SOLUTIF, DAN BERKELANJUTAN UNTUK PENGELOLAAN PERSEDIAAN YANG AKUNTABEL

RESPONSIF
Cepat merespon setiap pengaduan pengguna

SOLUTIF
Memberikan solusi tepat dan tuntas

AKUNTABEL
Transparan, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan

BERKELANJUTAN
Terus melakukan perbaikan dan inovasi layanan



#INFIS
Mudah
Transparan
Akuntabel

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN NATUNA

Bangga Me... Natuna

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 3
A. Latar Belakang 3
B. Dasar Pelaksanaan 3
C. Maksud 3
D. Tujuan 3
E. Ruang Lingkup 3
BAB II MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN 5
BAB III HASIL PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN 6
A. Statistik Pengaduan 6
B. Sebaran Pengaduan 6
C. Klasifikasi Jenis Pengaduan 6
1. Konsultasi Penggunaan Aplikasi 6
2. Permasalahan Master Data 6
3. Pengelolaan Persediaan 7
4. Administrasi Pengguna 7
BAB IV ANALISIS DAN EVALUASI 8
A. Analisis Penyebab 8
B. Efektivitas Pelayanan Pengaduan 8
C. Kontribusi Terhadap Tata Kelola 8
BAB V TINDAK LANJUT DAN PENGEMBANGAN 9
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 10
A. Kesimpulan 10
B. Rekomendasi 10
BAB VII PENUTUP 11
DAFTAR PENGADUAN SELAMA TAHUN 2025 12

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan merupakan salah satu strategi untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sejalan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Natuna mengembangkan Aplikasi INFIS Persediaan sebagai media pengelolaan persediaan barang secara elektronik yang digunakan oleh seluruh Perangkat Daerah.

Aplikasi INFIS Persediaan mendukung seluruh siklus pengelolaan persediaan, mulai dari pencatatan penerimaan barang, penyimpanan, penyaluran, stock opname, penyesuaian persediaan hingga penyusunan laporan persediaan secara otomatis. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, terdokumentasi, dan mampu menghasilkan informasi persediaan secara real time.

Dalam implementasinya, setiap perubahan sistem informasi akan diikuti oleh berbagai dinamika penggunaan, baik berupa pertanyaan, konsultasi teknis, kesalahan input, maupun kebutuhan penyempurnaan aplikasi. Oleh karena itu BPKPD menyediakan layanan pengaduan dan pendampingan sebagai sarana komunikasi antara pengguna aplikasi dengan pengelola sistem.

Pelayanan pengaduan bukan hanya berfungsi sebagai media penyelesaian permasalahan pengguna, tetapi juga merupakan instrumen pengendalian mutu pelayanan, evaluasi efektivitas aplikasi, identifikasi kebutuhan pengembangan sistem, serta peningkatan kompetensi pengguna.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan layanan pengaduan selama Tahun 2025 sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan aplikasi INFIS Persediaan.

B. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan berpedoman pada:

- SOP Pengaduan Implementasi INFIS Persediaan;
- SOP Penatausahaan Persediaan Menggunakan INFIS Persediaan;
- SOP Stock Opname Persediaan;
- Ketentuan pengelolaan persediaan daerah yang berlaku.

C. Maksud

Laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan pengaduan implementasi aplikasi INFIS Persediaan selama Tahun 2025.

D. Tujuan

Penyusunan laporan bertujuan untuk:

1. mengevaluasi efektivitas pelayanan pengaduan;
2. mengetahui karakteristik permasalahan yang dialami pengguna aplikasi;
3. mengukur tingkat penyelesaian pengaduan;
4. menjadi dasar penyempurnaan aplikasi INFIS Persediaan;
5. meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh Perangkat Daerah.

E. Ruang Lingkup

Laporan ini meliputi:

- penerimaan pengaduan;
- verifikasi pengaduan;
- analisis penyebab;
- tindak lanjut penyelesaian;

- dokumentasi penyelesaian;
- evaluasi pelayanan;
- rekomendasi perbaikan.

BAB II
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam SOP, yaitu:

1. Pengguna menyampaikan pengaduan melalui media yang tersedia.
2. Admin melakukan verifikasi kelengkapan informasi.
3. Pengaduan dianalisis untuk mengetahui akar permasalahan.
4. Tim pendamping atau administrator melakukan penyelesaian.
5. Pengguna melakukan konfirmasi bahwa permasalahan telah selesai.
6. Seluruh proses didokumentasikan sebagai bahan evaluasi.

Setiap pengaduan dicatat dalam register pengaduan yang memuat identitas pelapor, perangkat daerah, jenis kendala, waktu penyelesaian, petugas yang menangani, dan status penyelesaian.

BAB III
HASIL PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Statistik Pengaduan

Selama Tahun 2025 diterima sebanyak **13 pengaduan** yang berasal dari berbagai Perangkat Daerah.

Seluruh pengaduan telah memperoleh tindak lanjut dan dinyatakan selesai.

Uraian	Jumlah
Pengaduan diterima	13
Pengaduan selesai	13
Pengaduan belum selesai	0
Tingkat penyelesaian	100%

Keberhasilan penyelesaian seluruh pengaduan menunjukkan adanya komitmen BPKPD dalam memberikan pelayanan pendampingan kepada seluruh pengguna aplikasi.

B. Sebaran Pengaduan

Pengaduan berasal dari berbagai perangkat daerah, antara lain:

- Dinas Perhubungan;
- Kecamatan Batubi;
- DP3AP2KB;
- Dinas Sosial;
- BPBD;
- Kecamatan Bunguran Barat;
- BKPSDM;
- Dinas Kesehatan;
- Dinas Kepemudaan dan Olahraga;
- Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan;
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi INFIS Persediaan telah digunakan secara luas oleh perangkat daerah sehingga mekanisme layanan pengaduan menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan operasional aplikasi.

C. Klasifikasi Jenis Pengaduan

Berdasarkan substansi, pengaduan dapat dikelompokkan menjadi:

1. Konsultasi Penggunaan Aplikasi

   Meliputi pertanyaan mengenai alur penggunaan aplikasi, tata cara input transaksi, proses pengeluaran barang, serta penggunaan menu aplikasi.

2. Permasalahan Master Data

   Meliputi:

   - kode barang;
   - satuan barang;
   - sumber dana;

BAB IV
ANALISIS DAN EVALUASI

A. Analisis Penyebab

Evaluasi terhadap pengaduan menunjukkan bahwa penyebab utama bukan berasal dari kegagalan aplikasi, melainkan dari aspek implementasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain:

- perbedaan pemahaman pengguna mengenai proses bisnis persediaan;
- pergantian Pengurus Barang;
- belum meratanya kompetensi operator;
- kebutuhan pembaruan referensi barang;
- perlunya peningkatan sosialisasi.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi telah berjalan relatif stabil, sedangkan peningkatan kapasitas pengguna masih menjadi kebutuhan utama.

B. Efektivitas Pelayanan Pengaduan

Pelayanan pengaduan dinilai efektif karena:

- seluruh pengaduan memperoleh respons;
- seluruh pengaduan berhasil diselesaikan;
- tidak terdapat pengaduan yang berulang akibat penyelesaian yang tidak tuntas;
- koordinasi antara petugas pendamping dan administrator berjalan baik.

C. Kontribusi Terhadap Tata Kelola

Pelayanan pengaduan memberikan manfaat sebagai berikut:

- menjaga kontinuitas pelayanan pengelolaan persediaan;
- meminimalkan kesalahan pencatatan;
- meningkatkan kepatuhan terhadap SOP;
- mempercepat penyelesaian kendala pengguna;
- meningkatkan kualitas data persediaan.

- hak akses pengguna.

3. Pengelolaan Persediaan

Meliputi:

- pencatatan pembelian;
- penyaluran barang;
- hibah;
- reklasifikasi menjadi aset tetap;
- selisih stok.

4. Administrasi Pengguna

Meliputi:

- permintaan akun baru;
- perubahan hak akses.

Dari klasifikasi tersebut terlihat bahwa sebagian besar pengaduan merupakan konsultasi operasional, bukan gangguan aplikasi ataupun kerusakan sistem.

BAB V
TINDAK LANJUT DAN PENGEMBANGAN

Sebagai tindak lanjut hasil evaluasi, BPKPD merencanakan beberapa langkah perbaikan, yaitu:

1. menyusun buku panduan penggunaan aplikasi yang lebih rinci;
2. menyediakan video tutorial untuk setiap menu aplikasi;
3. menyelenggarakan bimbingan teknis secara berkala;
4. mengembangkan sistem Helpdesk berbasis tiket agar setiap pengaduan dapat dipantau status penyelesaiannya;
5. menambahkan fitur Frequently Asked Questions (FAQ);
6. melakukan pembaruan referensi kode barang secara berkala;
7. memperkuat monitoring terhadap pengaduan yang berulang sebagai dasar pengembangan aplikasi.

BAB VI
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan pengaduan Implementasi Aplikasi INFIS Persediaan selama Tahun 2025 telah berjalan dengan baik. Seluruh pengaduan yang diterima berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan sehingga tingkat penyelesaian mencapai 100%.

Karakteristik pengaduan menunjukkan bahwa mayoritas kendala berkaitan dengan pemahaman pengguna terhadap proses bisnis aplikasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aplikasi telah berfungsi dengan baik, namun masih diperlukan penguatan kapasitas pengguna melalui sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan.

Layanan pengaduan telah menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas implementasi aplikasi, meningkatkan kepuasan pengguna, serta mendukung tata kelola persediaan yang lebih akuntabel.

B. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada tahun berikutnya direkomendasikan:

1. menetapkan indikator kinerja pelayanan pengaduan (SLA) yang dipantau secara berkala;
2. membangun dashboard monitoring pengaduan secara real time;
3. melaksanakan survei kepuasan pengguna setelah setiap pengaduan diselesaikan;
4. melakukan analisis tren pengaduan setiap triwulan sebagai dasar pengembangan fitur aplikasi;
5. memperkuat koordinasi dengan seluruh Pengurus Barang melalui forum konsultasi rutin;
6. meningkatkan kompetensi operator melalui pelatihan dan klinik teknis secara berkala.

BAB VII
PENUTUP

Laporan Pengelolaan Pengaduan Implementasi Aplikasi INFIS Persediaan Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan serta komitmen BPKPD Kabupaten Natuna dalam mewujudkan tata kelola pengelolaan persediaan yang modern, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil evaluasi dalam laporan ini diharapkan menjadi dasar penyempurnaan kebijakan, pengembangan aplikasi, serta peningkatan kompetensi pengguna sehingga implementasi INFIS Persediaan semakin optimal pada tahun-tahun berikutnya.

Ranai, 29 Juli 2026
Kepala,

SURYANTO, SE. MA
NIP. 19770912 200012 1 004

DAFTAR PENGADUAN SELAMA TAHUN 2025

No	Nama Pelapor	SKPD	Jabatan	Pelaporan		Tindak Lanjut		
				Tanggal Pelaporan	Kendala Laporan	Penyelesaian	Tanggal Penyelesaian	Petugas
1	Syekh Ariantono	Dinas Perhubungan	Pengurus Barang	28 Agustus 2025	Bertanya Terkait alur di infis Persediaan	Selesai	28 Agustus 2025	Hadi Riyanto
2	Abdul Rahman Imam Suharto	Kecamatan Batubi	Pengurus Barang	9 Oktober 2025	bertanya terkait sumber untuk di input di aplikasi infis persediaan	Selesai	9 Oktober 2025	Apriyanny Safitri
3	Afri Suzana	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana.	Pengurus Barang	4 Oktober 2025	bertanya terkait satuan barang dalam aplikasi infis persediaan	Selesai	4 Oktober 2025	Findya Apriaresha
4	Lenny Maryana	Dinas Sosial	Pengurus Barang	10 Februari 2025	bertanya bagaimana mengeluarkan belanja pada aplikasi	Selesai	10 Februari 2025	Apriyanny Safitri
5	Sunardi	Kecamatan Bunguran Utara	Pengurus Barang	16 Oktober 2025	bertanya bagaimana menambahkan belanja pada pembelian di aplikasi	Selesai	16 Oktober 2025	Hadi Riyanto
6	Eka Damayanti	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pengurus Barang	24 September 2025	menanyakan terkait Penyaluran Hibah dari luar di aplikasikan ke aplikasi persediaan	Selesai	24 September 2025	Eswandi
7	Uci Sulfarini	Kecamatan Bunguran Barat	Pengurus Barang	7 Mei 2025	konsultasi terkait menguraikan jumlah barang yang di fakturnya menggunakan	Selesai	7 Mei 2025	Yopi

No	Nama Pelapor	SKPD	Jabatan	Pelaporan		Tindak Lanjut		
				Tanggal Pelaporan	Kendala Laporan	Penyelesaian	Tanggal Penyelesaian	Petugas
					jumlah total bukan per satuan barang			
8	Dahlan	Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia	Pengurus Barang	20 Maret 2025	menanyakan terkait kode barang yang belum tersedia pada aplikasi persediaan	Selesai	20 Maret 2025	Eswandi
9	Firdaus	Dinas Kesehatan	Pengurus Barang	5 Februari 2025	Permintaan user dari pengurus barang baru	Selesai	5 Februari 2025	Novrizal Heryka
10	Wan Abdul karim	Dinas pemuda dan Olahraga	Pengurus Barang	24 Desember 2025	menanyakan selisih antara barang masuk dan keluar yang tidak sesuai dengan di lapangan	Selesai	24 Desember 2025	Novrizal Heryka
11	Eka Damayanti	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pengurus Barang	15 Juli 2025	bertanya terkait mengeluarkan barang hibah yang sudah diserahkan pada pihak ketiga.	Selesai	15 Juli 2025	Eswandi
12	Romadhan Akbar	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan.	Pengurus Barang	23 Januari 2025	menanyakan terkait ada barang yang di beli di persediaan di reklasifikasi ke barang aset tetap.	Selesai	23 Januari 2025	Yopi
13	Mega Charisma Putri	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pengurus Barang	26 Agustus 2025	menanykan surat pengesahan hibah	Selesai	26 Agustus 2025	Wulandari

Kepala,

SUPRYANTO, SE. MA

NIP. 19770912 200012 1 004