



KEMENTERIAN AGAMA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Nomor SOP	SOP-MR.01/Bit.03/OT.01.3/06/2024
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2024
Tanggal Revisi	0
Tanggal Efektif	01 Juni 2024
Disahkan oleh	Kepala Balai Litbang Agama Makassar  Dr. H. Saprillah, M.Si NIP. 19770210 2005011001
Judul SOP	PENGENDALIAN DOKUMEN

DASAR HUKUM

- 1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- 2 Peraturan Presiden No 20 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia
- 3 Peraturan Menteri Aparatur Negara No.PER/21/M/PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aparatur Pemerintahan
- 4 KMA Nomor 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama
- 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 8 PMA Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami Dokumen Internal dan Eksternal
2. Jujur dan bertanggung Jawab
- 3 Dapat Mengoperasikan komputer

ASLI

KETERKAITAN

- 1 Semua SOP di Balai Litbang Agama Makassar

PERLENGKAPAN / PERALATAN

- 1 Komputer/Laptop
- 2 ATK
3. Printer

PERINGATAN

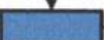
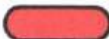
- 1 Pengendalian dokumen harus sesuai dengan SOP dan terdokumentasi
- 2 Pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Daftar dokumen Internal dan Eksternal

PROSEDUR PENGENDALIAN DOKUMEN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kepala Balai	MR	Bidang terkait	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyusun Manual Mutu sesuai persyaratan standar ISO 9001:2015				Persyaratan standar pemhemdalian dokumen	1 Minggu	Manual mutu	MR dibantu sentral dokumen
2	Membuat SOP dan IK				SOP, IK dan Pedomen kegiatan lain	1 Minggu	SOP, IK dan Pedomen kegiatan lain	
3	Memberikan penohoman dokumen MM, SOP,IK DAN Pedoman kegiatan				MM, SOP, IK, dan pedoman kegiatan lain	4 Hari	MM, SOP, IK dan Pedomen kegiatan	MM/I/01/BLAM Terdiri dari: MM: Manual Mutu I: Level Dokumen 01: Nomor Urut BLAM: Balai Litbang Agama Makassar L: Lampiran (Jika ada) SOP/IK-XX.01/Bit.03/06/2024 SOP-XX.01/Bit.03/OT.01.3/06/2024 Terdiri dari: SOP: Standar Operasional Prosedur IK: Instruksi Kerja XX: Nama Bidang diantaranya: - KEU = Keuangan - OKH = Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum - UMU = Umum - LAN = Layanan - MR= Management Representative 01=Nomor Urut Bit = Balai Litbang 03= Makassar OT.01.3 : Klasifikasi Tata Persuratan Kemenag (Penyusunan Prosedur Kerja) sesusi KMA 44 Tahun 2010 06=Bulan dibuat 2024= tahun dibuat L = Lampiran (Jika ada)
4	Menerima dan mengesahkan dokumen MM, SOP, IK dan Pedoman Kegiatan				MM, SOP, IK, dan pedoman kegiatan lain	1 Hari	MM, SOP, IK, dan pedoman kegiatan lain	
5	Mendistribusikan dokumen kepada bidang terkait				MM, SOP, IK, dan pedoman kegiatan lain	1 Hari	MM, SOP, IK, dan pedoman kegiatan lain	
6	Menyimpan dan memelihara dokumen asli				MM, SOP, IK, dan pedoman kegiatan lain	1 Hari	MM, SOP, IK, dan pedoman kegiatan lain	Dokumen-dokumen harus dikendalikan dengan menggunakan : 1. Cap tulisan "ASLI" berwarna biru untuk master (ASLI) dokumen 2. Cap tulisan "TERKENDALI" berwarna biru untuk dokumen copy yang digunakan untuk lingkup internal

PENGUSULAN PERUBAHAN DOKUMEN							
1	Mengusulkan perubahan dokumen			Form perubahan dokumen	1 Hari	Usulan perubahan dokumen	
2	Menerima usulan perubahan dokumen dari bagian terkait			Dokumen Perubahan	1 Hari	Dokumen perubahan	
3	Melakukan koordinasi dengan TIM ISO			Dokumen Perubahan	1 Hari	Dokumen perubahan	
4	Menetapkan perubahan/ Revisi dokumen			Dokumen Perubahan	1 Hari	Dokumen Perubahan	
5	Melakukan Revisi			Revisi dokumen	1 Hari	Dokumen revisi yang sudah revisi	
6	Menerima dan mengesahkan revisi dokumen			Dokumen revisi yang sudah revisi	30 Menit	Dokumen revisi yang sudah revisi	
7	Mendistribusikan dokumen perubahan			Dokumen revisi yang sudah revisi	30 Menit	Dokumen revisi yang sudah revisi	
8	Menerima Perubahan dokumen			Dokumen revisi yang sudah revisi	10 Menit	Dokumen revisi yang sudah revisi	
9	menyimpan dokumen yang tidak berlaku			Dokumen revisi yang sudah revisi	15 Menit	Dokumen revisi yang sudah revisi	

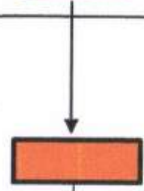


KEMENTERIAN AGAMA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Nomor SOP	SOP-MR.02/Bit.03/OT.01.3/06/2024
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2024
Tanggal Revisi	0
Tanggal Efektif	01 Juni 2024
Disahkan oleh	 Kepala Balai Litbang Agama Makassar  Dr. H. Sapriillah, M.Si NIP. 19770210 2005011001
Judul SOP	PENGENDALIAN REKAMAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2 Peraturan Presiden No 20 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia 3 Peraturan Menteri Aparatur Negara No.PER/21/M/PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aparatur Pemerintahan 4 KMA Nomor 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8 PMA Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama	1. Memahami Catatan Mutu 2. Jujur dan bertanggung Jawab 3 Dapat Mengoperasikan komputer 
KETERKAITAN	PERLENGKAPAN / PERALATAN
1 Semua SOP di Balai Litbang Agama Makassar	1 Komputer/Laptop 2 ATK
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1 Pengendalian catatan mutu sesuai SOP 2 Pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal	Daftar Induk catatan mutu

PROSEDUR PENGENDALIAN REKAMAN

No.	Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku			Ket
		MR	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengidentifikasi semua Rekaman dari masing-masing bidang		Rekaman	P	Rekaman	MR dibantu sentral dokumen
2	Mengelompokkan Rekaman dalam menentukan lokasi, masa simpan dan metode simpan perlu memperhatikan: Peraturan Pemerintah Masa kontrak dengan pelanggan Akses ke tempat penyimpanan Keamanan tempat penyimpanan Lokasi Penyimpanan untuk rekaman yang sering dibutuhkan		Rekaman	1 Hari	Rekaman	
3	Membuat daftar induk Rekaman dengan menentukan masa simpan dan metode penyimpanannya		Daftar Induk Rekaman	2 Jam	Daftar Induk Rekaman	
4	Meninjau penyimpanan Rekaman untuk memastikan rekaman dalam kondisi baik dan terkendali, maka rekaman yang telah habis masa simpannya diambil dari lokasi penyimpanannya		Rekaman	30 Menit	Rekaman	
5	Melakukan pemusnahan dokumen jika rekaman sudah melampaui masa simpan dan tempatnya sudah tidak memadai lagi		Berita acara pemusnahan Rekaman	1 Hari	Berita acara pemusnahan Rekaman	Disesuaikan dengan regulasi dari pemerintah



KEMENTERIAN AGAMA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Nomor SOP	SOP-MR.04/Blit.03/OT.01.3/06/2024
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2024
Tanggal Revisi	0
Tanggal Efektif	01 Juni 2024
Disahkan oleh	Kepala Balai Litbang Agama Makassar  Dr. H. Sapriallah, M.Si NIP. 19770210 2005011001
Judul SOP	KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN PERBAIKAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2 Peraturan Presiden No 20 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia 3 Peraturan Menteri Aparatur Negara No.PER/21/M/PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aparatur Pemerintahan 4 KMA Nomor 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8 PMA Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama	1. Memahami tentang Audit Internal 2. Jujur dan bertanggung Jawab 3 Dapat Mengoperasikan komputer 

KETERKAITAN	PERLENGKAPAN / PERALATAN
1 Semua SOP di Balai Litbang Agama Makassar	1 Komputer/Laptop 2 ATK 3 Cheklist Audit

PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1 Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka prosedur audit internal tidak akan terlaksana dengan baik 2 Pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal	1 Hasil Audit Internal

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		MR	Bidang	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengidentifikasi ketidaksesuaian di bidang masing-masing			Ketidaksesuaian	1 hari	Ketidaksesuaian	
2	Melaporkan ketidaksesuaian kepada MR			Ketidaksesuaian	1 hari	Ketidaksesuaian	
3	Mendata ketidaksesuaian untuk koordinasi dalam pengendalian ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan			Rekap Ketidaksesuaian	1 hari	Rekap Ketidaksesuaian	
4	menerbitkan form ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan			Form Ketidaksesuaian	30 Menit	Form Ketidaksesuaian	
5	Melakukan pengendalian ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan			Form Ketidaksesuaian	30 Menit	Form Ketidaksesuaian	
6	Memverifikasi ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan dengan melihat bukti-bukti jika tindakan koreksi dan pencegahan yang telah dilakukan telah benar maka ketidaksesuaian dinyatakan telah selesai			Form Ketidaksesuaian	30 Menit	Form Ketidaksesuaian yang terverifikasi	
7	Menyimpan laporan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan			Form Ketidaksesuaian yang terverifikasi	30 Menit	Laporan Ketidaksesuaian	



KEMENTERIAN AGAMA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

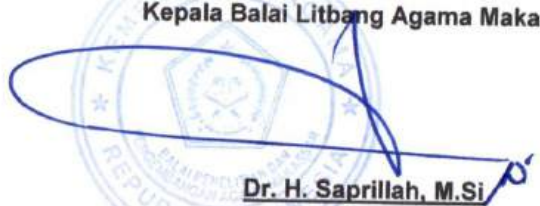
Nomor SOP	SOP-MR.05Bit.03OT.01.3062024
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2024
Tanggal Revisi	0
Tanggal Efektif	01 Juni 2024
Disahkan oleh	Kepala Balai Litbang Agama Makassar  Dr. H. Sapriallah, M.Si NIP. 19770210 2005011001
Judul SOP	TINJAUAN MANAJEMEN
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2 Peraturan Presiden No 20 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia 3 Peraturan Menteri Aparatur Negara No.PER/21/M/PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aparatur Pemerintahan 4 KMA Nomor 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 5 Peraturan Pemerintah Republik Indoensia Nomor 96 tahun 20212 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8 PMA Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama	1 Dapat Mengoperasikan komputer 2. Jujur dan bertanggung Jawab 
KETERKAITAN	PERLENGKAPAN / PERALATAN
1 SOP Audit Internal	1 Komputer/Laptop 2 ATK 3 Ceklist Audit
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka prosedur tinjauan manajemen tidak akan terlaksana dengan baik	1. Hasil tinjauan manajemen

PROSEDUR TINJAUAN MANAJEMEN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kepala Balai	Ketua TIM	MR	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyiapkan bahan dan membuat perencanaan kegiatan rapat tinjauan manajemen (RTM) yang diusulkan kepada Kepala Balai				Bahan RTM, Rencana RTM	1 Minggu	Bahan RTM, Rencana RTM	
2	Kepala Balai menyetujui rencana RTM untuk selanjutnya mengundang peserta RTM.				Bahan RTM, Rencana RTM	1 Hari	Bahan RTM, Rencana RTM	
3	Kepala Balai mengundang seluruh Ketua TIM dan Manajemen Representatif, audit internal untuk hadir dalam RTM.				Surat Undangan RTM	1 Hari	Surat Undangan RTM	
4	Kepala Balai memimpin RTM didampingi seluruh Ketua Tim sesuai bidang serta notulen untuk membahas seluruh agenda RTM				Form Notulen , Daftar Hadir	1 Hari	Form Notulen , Daftar Hadir	
5	Tim Informasi terkendali menyampaikan hasil audit internal dan tindakan perbaikan				slide pembahasan agenda	4 Jam	slide pembahasan agenda	
6	Tim RTM memberi kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pendapat/tanggapan sesuai dengan bidangnya				Foto Kegiatan	30 Menit	Foto Kegiatan	
7	Kepala Balai membuat kesimpulan dan rekomendasi hasil RTM yang akan ditindaklanjuti masing-masing pihak terkait.				Notulen hasil RTM	2 Jam	Notulen hasil RTM	
8	MR menerima dan mengarsip hasil RTM dalam Notulen RTM & Rincian Tindak Lanjut RTM.				Notulen hasil RTM	30 Menit	Notulen hasil RTM	
9	MR membagikan Notulen RTM serta Rincian Tindak Lanjut RTM kepada pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti dan memonitor tindak lanjut masing-masing pihak.				Notulen hasil RTM	1 Jam	Notulen hasil RTM	



KEMENTERIAN AGAMA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

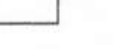
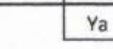
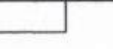
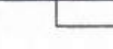
Nomor SOP	SOP-MR.07/Bit.03/OT.01.3/06/2024
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2024
Tanggal Revisi	0
Tanggal Efektif	01 Juni 2024
Disahkan oleh	Kepala Balai Litbang Agama Makassar  Dr. H. Sapriallah, M.Si NIP. 19770210 2005011001
Judul SOP	KEPUASAN PELANGGAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2 Peraturan Presiden No 20 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia 3 Peraturan Menteri Aparatur Negara No.PER/21/M/PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aparatur Pemerintahan 4 KMA Nomor 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8 PMA Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama	1. Memahami Prosedur layanan kelitbang 2. Jujur dan bertanggung Jawab 3 Dapat Mengoperasikan komputer 

KETERKAITAN	PERLENGKAPAN / PERALATAN
1 Semua SOP di Balai Litbang Agama Makassar	1 Renstra/Jurnal, Laporan hasil penelitian, Policy Brief 2 ATK 3. Pc / Laptop

PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1 Pengendalian dokumen harus sesuai dengan SOP dan terdokumentasi 2 Pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal	Buku surat masuk dan surat keluar

PROSEDUR KEPUASAN PELANGGAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kasubag TU	Bidang terkait	MR	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat perencanaan pengukuran kepuasan pelanggan				ATK	30 Menit	Draft perencanaan pengukuran kepuasan pelanggan	
2	Membuat instrumen pertanyaan kepuasan pelanggan				Draft perencanaan pengukuran kepuasan pelanggan	30 Menit	Draf form kepuasan pelanggan	
3	Menetapkan responden				Draft form kepuasan	60 Menit	Draf form kepuasan pelanggan	
4	Mengirimkan link kepuasan pelanggan kepada responden				Draft form kepuasan	10 Menit	Link form kepuasan pelanggan	
5	Menerima hasil pengisian survey kepuasan pelanggan				Link form kepuasan pelanggan	10 Menit	Hasil survey kepuasan pelanggan	
6	Analisa survey kepuasan pelanggan, jika diterima lanjut ke proses berikutnya, jika ditolak dikembalikan ke pegawai				Hasil survey kepuasan pelanggan	1 Hari	Hasil survey kepuasan pelanggan	
7	Membuat laporan hasil survei kepuasan pelanggan				Hasil survey kepuasan pelanggan	1 Minggu	Laporan hasil survey kepuasan pelanggan	
8	Menindaklanjuti hasil survey kepuasan pelanggan				Laporan hasil survey kepuasan pelanggan	1 hari	Laporan hasil survey kepuasan pelanggan	
9	Menginformasikan hasil survei kepada kepala balai				Laporan hasil survey kepuasan pelanggan	1 hari	Laporan hasil survey kepuasan pelanggan	
10	Mengarsipkan hasil survey kepuasan pelanggan				Laporan hasil survey kepuasan pelanggan	30 Menit	Arsip survey kepuasan pelanggan	



KEMENTERIAN AGAMA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Nomor SOP	SOP-MR.08/Bit.03/OT.01.3/06/2024
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2024
Tanggal Revisi	0
Tanggal Efektif	01 Juni 2024

Disahkan oleh

Kepala Balai Litbang Agama Makassar


Dr. H. Sapriillah, M.Si

NIP. 19770210 2005011001

Judul SOP

KELUHAN PELANGGAN

DASAR HUKUM

- 1 Peraturan Presiden No 20 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia
- 2 Peraturan Menteri Aparatur Negara No.PER/21/M/PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aparatur Pemerintahan
- 3 KMA Nomor 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama
- 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 7 PMA Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami Prosedur layanan kelitbangan
2. Jujur dan bertanggung Jawab
- 3 Dapat Mengoperasikan komputer

ASLI

KETERKAITAN

- 1 Semua SOP di Balai Litbang Agama Makassar

PERLENGKAPAN / PERALATAN

- 1 Renstra/Jurnal, Laporan hasil penelitian, Policy Brief
- 2 ATK
3. Pc / Laptop

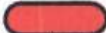
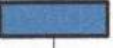
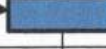
PERINGATAN

- 1 Pelayanan hasil kelitbangan dilaksanakan sesuai SOP
- 2 Pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal

PENCATATAN DAN PENDATAAN

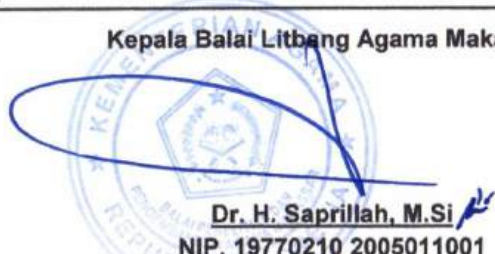
Laporan pembinaan instansi

PROSEDUR KELUHAN PELANGGAN

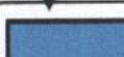
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Administrasi	Bidang terkait	MR	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima aduan dan saran dari pelanggan internal dan eksternal				Aduan, Saran	10 Menit	Aduan, Saran	Tergantung dari jumlah keluhan
2	Mencatat keluhan				Keluhan pelanggan	15 Menit	Keluhan pelanggan	
3	Melaporkan keluhan pelanggan kepada kepala untuk ditindaklanjuti				Daftar keluhan pelanggan	30 Menit	Daftar keluhan pelanggan	
4	Memberikan rekomendasi atau arahan terhadap keluhan pelanggan				Draft telaah tindak lanjut laporan keluhan	1 Jam	Telaah Laporan Keluhan	
5	Melakukan klarifikasi kepada sumber pengaduan pelayanan (jika diperlukan)		Ya 		Draft telaah tindak lanjut laporan keluhan	2 Jam	Telaah Laporan Keluhan	
6	Membuat rekap hasil rekomendasi keluhan pelanggan				Draft Laporan tindak lanjut keluhan	1 Jam	Draft Laporan Tindak Lanjut Keluhan	
7	menginformasikan hasil tindak lanjut kepada pelanggan (jika diperlukan)				Jawaban Keluhan	15 Menit	Surat Jawaban Keluhan	
8	mengarsipkan hasil keluhan pelanggan				Dokumen tindak lanjut keluhan	5 Menit	Arsip Dokumen tindak lanjut keluhan	



KEMENTERIAN AGAMA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Nomor SOP	SOP-MR.09/Blt.03/OT.01.3/06/2024
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2024
Tanggal Revisi	0
Tanggal Efektif	01 Juni 2024
Disahkan oleh	Kepala Balai Litbang Agama Makassar  Dr. H. Saprillah, M.Si NIP. 19770210 2005011001
Judul SOP	KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
- Peraturan Presiden No 20 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia - Keputusan Menteri Agama Nomor 346 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Penelitian dan Pengembangan Agama - Peraturan Menteri Aparatur Negara No.PER/21/M/PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aparatur Pemerintahan - Keputusan Menteri Agama Nomor 168 tahun 2010 tentang pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama - PMA Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama	- Pendidikan minimal D-III/S1 Semua Jurusan - Memahami prosedur layanan kelitbang - Mampu melaksanakan tugas layanan hasil kelitbang dengan baik - Memahami tata persuratan dan kearsipan dengan baik ASLI
KETERKAITAN	PERLENGKAPAN / PERALATAN
- Semua SOP di Balai Litbang Agama Makassar - SOP Penerimaan Tamu - SOP Keprotokolan	- PC/Laptop - ATK - Buku/Jurnal/Policy Brief
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
- Komunikasi internal dan eksternal harus terjalin agar seluruh kegiatan berjalan dengan lancar - Pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal	- Notulensi Rapat - Lembar Disposisi

PROSEDUR KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

No.	Kegiatan			Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Kasubbag TU	Bidang	MR	Kepala Balai	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
	KOMUNIKASI INTERNAL								
1	Membuat rencana komunikasi internal dan menentukan metode komunikasi yang sesuai					Rencana Komunikasi	10 Menit	Komunikasi Internal	Contoh: Rapat rutin
2	Mengkonfirmasi kepada bidang-bidang perihal rencana rapat					Komunikasi Internal	10 Menit		
3	Masing-masing bidang menyiapkan bahan rapat					Bahan Rapat	1 Jam	Bahan Rapat	
4	Membuat jadwal dan undangan rapat					Jadwal dan Undangan Rapat	15 Menit	Jadwal dan Undangan Rapat	
5	Melaksanakan konsultasi jadwal dan undangan rapat kepada kepala balai					Jadwal dan Undangan Rapat	5 Menit	Jadwal dan Undangan Rapat	
6	Menerima jadwal dan memberikan persetujuan					Jadwal dan Undangan Rapat	10 Menit	Jadwal dan Undangan Rapat	
7	Melaksanakan rapat internal					Daftar Hadir dan notulen rapat	2 Jam	Daftar hadir dan notulen rapat	
8	semua bidang memberikan saran, usulan dan pendapat					Notulen rapat	20 Menit	Notulen rapat	
9	Mencatat semua hasil rapat					Notulen rapat	30 Menit	Notulen rapat	
10	Menyerahkan hasil rapat kepada kepala balai untuk mendapatkan rekomendasi					Notulen rapat	10 Menit	Notulen rapat	
11	Menginformasikan hasil rekomendasi kepada bidang-bidang					Notulen rapat	15 Menit	Notulen rapat	
12	Menghasilkan hasil rapat					Notulen rapat	10 Menit	Notulen rapat	

KOMUNIKASI EKSTERNAL

1	Menerima undangan dari eksternal					Undangan Rapat	10 Menit	Undangan Rapat	Bersama Pegawai
2	Menginformasikan kepada MR untuk membuat surat tugas					Surat Tugas	10 Menit	Surat Tugas	
3	Melaksanakan komunikasi eksternal					Notulen Rapat	20 Menit	Notulen Rapat	tergantung berapa lama rapat internal
4	Menginformasikan hasil rapat eksternal kepada bidang terkait					Daftar hadir dan notulen rapat	20 Menit	Daftar hadir dan notulen rapat	
5	Menghasilkan hasil rapat					Hasil Rapat	15 Menit	Hasil Rapat	



KEMENTERIAN AGAMA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Nomor SOP	SOP-MR.10/Bit.03/OT.01.3/06/2024
Tanggal Pembuatan	01 Juni 2024
Tanggal Revisi	0
Tanggal Efektif	01 Juni 2024
Disahkan oleh	Kepala Balai Litbang Agama Makassar  Dr. H. Sapriyah, M.Si NIP. 19770210 2005011001
Judul SOP	SOP Identifikasi resiko dan peluang

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2 Peraturan Presiden No 20 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia 3 Peraturan Menteri Aparatur Negara No.PER/21/M/PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aparatur Pemerintahan 4 KMA Nomor 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8 PMA Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama	1 Dapat Mengoperasikan komputer 2. Jujur dan bertanggung Jawab
KETERKAITAN	PERLENGKAPAN / PERALATAN
1 Semua SOP	1 Komputer/Laptop 2 ATK 3 Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Mengidentifikasi dan menetapkan konteks pengelolaan risiko disusun supaya dapat digunakan sebagai panduan mengenai kriteria penilaian tingkat risiko serta strategi penanganan risiko	1. Surat Undangan, Daftar Hadir Rapat dan notulen hasil rapat kaji ulang manajemen

PROSEDUR IDENTIFIKASI RESIKO DAN PELUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kepala Balai	Kasubbag TU	MR	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan Identifikasi, penilaian, pengkajian dan penanganan risiko sesuai dengan tabel pada masing- masing proses				Ada proses yang dijalankan	15 Menit	Analisa Potensi Moda Kegagalan dan Dampaknya	
2	Menetapkan tingkat dampak serta munculnya peluang dan menetap tingkat resikonya. Jika ditemukan tingkat risiko yang tidak dapat diterima, maka diusulkan tindakan rencana kerja untuk menghilangkan risiko atau menurunkan risiko pada tingkat yang dapat diterima				Tabel 1 . Nilai Kemungkinan Tabel 2 . Nilai Konsekuensi Dampak atau Keparahan	15 Menit	Analisa Potensi Moda Kegagalan dan Dampaknya	
3	Menyerahkan dokumen analisis risiko yang telah diverifikasi analisis risiko dan mengesahkan				Analisa Potensi Moda Kegagalan dan Dampaknya	1 Hari	Analisa Potensi Moda Kegagalan dan Dampaknya	
4	Melakukan pengkajian secara rutin analisa resiko pada proses rutin yang dijalankan				Analisa Potensi Moda Kegagalan dan Dampaknya	Menyesuaikan pada proses yang dijalankan	Analisa Potensi Moda Kegagalan dan Dampaknya	

TABEL RISIKO

1. Nilai Kemungkinan

Kemungkinan terjadinya adalah probabilitas dari suatu peristiwa yang terjadi. Kemungkinan risiko, perlu mempertimbangkan baik probabilitas dan frekuensi kejadian dengan menggunakan peringkat kemungkinan berikut.

Tabel 1 . Nilai Kemungkinan

Nilai	Kemungkinan	Deskripsi	Kuantifikasi / Frekuensi
1	Sangat Jarang	Peristiwa mungkin terjadi tetapi hanya dalam keadaan luar biasa. Tidak ada riwayat kejadian masa lalu.	Sekali setiap 5 tahun atau lebih
2	Jarang	Peristiwa mungkin terjadi dalam beberapa keadaan. Tidak ada riwayat kejadian masa lalu.	Sekali dalam 2 tahun.
3	Mungkin	Peristiwa mungkin terjadi dalam beberapa waktu. Adanya beberapa tanda-tanda peringatan sebelumnya atau riwayat kejadian sebelumnya	Sekali dalam 1 tahun
4	Lebih mungkin	Peristiwa akan kemungkinan terjadi. Beberapa kejadian masalalu terulang.	Sekali dalam 6 bulan
5	Hampir selalu	Peristiwa diperkirakan terjadi dalam situasi normal. Telah sering terjadi kejadian masalalu.	Sekali setiap 1 bulan atau lebih frekuensi nya.

2. Nilai Keparahan atau Konsekuensi

Penilaian “ Severity” atau “ konsekuensi” merupakan dampak dari resiko tersebut, yang dapatdiukur dari (atau kombinasi nya):

- Dampak pada kegiatan organisasi
- Dampak finansial
- Reputasi pada organisasi.

Balai Litbang Agama Makassar akan menggunakan penilaian konsekuensi berikut:

Tabel 2 . Nilai Konsekuensi Dampak atau Keparahan

Nilai	Konsekuensi	Dampak Kegiatan Organisasi	Dampak Finansial	Dampak Reputasi
1	Observasi	Gangguan biasa yang terjadwal. Gangguan yg tak terjadwal kurang dari 2 jam.	Kerugian yang lebih kecil, dengan nilai > Rp. 100.000 ,-	Dampak yang sangat kecil – pengaruh pada inetrnal organisasi itu sendiri

2	Minor	Aktivitas utama terganggu hingga ½ hari	Kerugian secara kecil, dengan nilai > Rp. 500.000,-	Dampak yang terbatas – pengaruh pada media lokal.
3	Moderat / Sedang	Aktivitas utama terganggu hingga 1 hari	Kerugian secara lokal, dengan nilai > Rp.1.000.000,-	Dampak yang pantas dipertimbangkan – pengaruh media lokal. Dampak terhadap lisensi nasional
4	Major	Aktivitas utama terganggu hingga 2 hari	Kerugian yang luas dengan nilai > Rp. 5.000.000,-	Dampak Nasional – pengaruh media nasional. Dampak terhadap lisensi nasional
5	Katastropik	Aktivitas utama terganggu hingga > 2 hari	Luasan kerugian – substansi atau total kerugian operasional > Rp. 10.000.000,-	Dampak internasional – pengaruh media internasional. Dampak terhadap lisensi internasional.

3. Penilaian Resiko

Penilaian resiko ditentukan dengan perkalian antara nilai dampak dengan nilai kemungkinan. Tingkat resiko tersebut menentukan bagaimana tindak lanjut penanganan resiko. Tabel berikut dibawah menggambarkan tingkat resiko yang digunakan oleh Balai Litbang Agama Makassar

**Tabel 3 . Tingkat Resiko
Kemungkinan**

Konsekuensi	Kemungkinan				
	1 Sangat jarang	2 jarang	3 mungkin	4 Lebih mungkin	5 Hampir selalu
5 Katastropik	Sangat Besar 5	Ekstrim 10	Ekstrim 15	Ekstrim 20	Ekstrim 25
4 Major	Medium 4	Sangat Besar 8	Sangat Besar 12	Eksrim 16	Ekstrim 20
3 Moderat	Medium 3	Besar 6	Besar 9	Sangat Besar 12	Ekstrim 15
2 Minor	Kecil 2	Medium 4	Besar 6	Besar 8	Sangat Besar 10
1 Observasi	Kecil 1	Kecil 2	Kecil 3	Medium 4	Medium 5

4. Evaluasi Resiko

Penilaian resiko melibatkan komparasi nilai resiko yang muncul dan analisa proses prioritas dan persyaratan yang ada.

Strategi penanganan resiko sebagai berikut :

No	Kategorisasi	Keterangan
1	Ekstrim	Memerlukan tindakan segera karena sebaran potensi resiko memungkinkan hancurnya organisasi. Resiko tersebut dapat di alihkan ke pihak lain atau di hindari oleh Balai Litbang Agama Makassar
2	Sangat Besar	Memerlukan tindakan cepat [maksimal 3 bulan], karena potensi dan dampak nya melemahkan organisasi. Prosedur atau Instruksi kerja pada aktivitas terkait proses ini diperlukan. Resiko tersebut dapat di alihkan ke pihak lain atau di hindari
3	Besar	Memerlukan penanganan dengan rencana tindakan [antara 3 – 6 bulan]. Resiko tersebut dapat diterima, namun diperlukan usaha untuk menurunkan kemungkinan munculnya penyebab kegagalan proses, atau menurunkan potensi dampak kegagalan proses.
4	Medium	Merupakan batas resiko yang dapat diterima oleh Balai Litbang Agama Makassar namun selalu memantau dan mengevaluasi resiko tersebut. Menerima resiko dengan informasi yang diterima, namun ada upaya untuk memperbaiki.
5	Kecil	Dikaji, dipantau dan dievaluasi minimal setahun sekali

Analisa Potensi Moda Kegagalan dan Dampaknya

Tahapan Proses	Persyaratan	Moda Potensi Kegagalan	Potensi Dampak Kegagalan	Level Dampak	Penyebab Potensi Kegagalan	Peluang Terjadi	Kendali Pencegahaan [Saat Ini]	Resiko	Rekomendasi Tindakan	Penanggung Jawab & Target Selesai	Hasil Tindakan			
											Status Tindakan & Tanggal Selesai	Level Dampak	Peluang Terjadi	Resiko

Residu resiko

Tahapan proses sesuai alur

Persyaratan terkait proses atau output

Potensi kegagalan proses

Potensi dampak gagalnya proses

Dampak gagal proses
Tabel 2

Potensi penyebab kegagalan proses

Peluang muncul penyebab gagal proses
Tabel 1

Kendali sekarang mencegah penyebab kegagalan proses

Resiko = Dampak x Peluang

Rencana tindakan untuk resiko: Ekstrim, Sangat Besar, Besar,
Tahap 6