



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Jl. Pettarani No.72, Tamamaung, Kota Makassar

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		Kode Dok	SOP-MR.23/Bit.03/OT.01.3/06/2025
		Edisi Revisi	
FORMULIR PENGADUAN		Tgl Terbit	Januari 2025
		Halaman	1 dari 1
Lampiran D	Formulir Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat		

Bulan Rekapitulasi : Maret, April, Mei, Juni, Juli, Agustus, September, Oktober, Desember

Area Pelayanan/ Unit Pelaksana Teknis : Panitia Penyelenggara dan Bagian Umum

No.	Tanggal Pengaduan	Masalah/ Keluhan/ Aduan	Media Aduan	Tindak Lanjut Penyelesaian Oleh Area/ Unit Pelaksana Teknis	% Progress Penyelesaian	Rekomendasi Tindak Lanjut Manajemen
1	6 Maret 2025	Daftar hadir belum siap saat registrasi.	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Pelayanan Kegiatan melakukan evaluasi dan perbaikan SOP registrasi serta menyiapkan daftar hadir sebelum pelaksanaan kegiatan	100 % (Selesai)	Penguatan perencanaan teknis dan checklist kesiapan kegiatan
2	6 Maret 2025	Undangan atau informasi kegiatan diterima mendadak	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Informasi Publik menetapkan standar waktu penyampaian undangan dan menggunakan kanal komunikasi resmi	100 % (Selesai)	penyampaian informasi kegiatan
3	17 April 2025	Registrasi peserta tidak tertata dengan baik	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Pelayanan Kegiatan menata ulang alur registrasi dan menugaskan petugas khusus registrasi	100 % (Selesai)	Penilaian kinerja panitia berbasis kualitas layanan
4	28/04/2025	Peserta kesulitan mengakses materi yang dibawa oleh narasumber	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Akademik mengumpulkan dan mendistribusikan materi melalui tautan digital pascakegiatan	100 % (Selesai)	Penetapan kewajiban narasumber menyerahkan materi
5	20 Mei 2025	Peserta kesulitan mengakses materi yang dibawa oleh narasumber	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Akademik melakukan unggah materi pada folder cloud resmi dan membagikan kepada peserta	100 % (Selesai)	Standarisasi sistem distribusi materi
6	14 Juni 2025	Sertifikat kepesertaan tidak diterima sesuai waktu yang dijanjikan	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Administrasi mempercepat penerbitan dan distribusi sertifikat secara digital	100 % (Selesai)	Digitalisasi sertifikat dan penguatan monitoring
7	18 Juni 2025	Keterlambatan Distribusi Materi Kegiatan lambat dibagikan kepada peserta	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Akademik menetapkan jadwal distribusi materi dan PIC distribusi	100 % (Selesai)	Integrasi distribusi materi dalam TOR kegiatan
8	14 Juli 2025	Peserta telah mendaftar, namun konfirmasi diterima mendekati hari	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Manajemen Kegiatan memperbaiki	100 % (Selesai)	Penyusunan kalender kegiatan bulanan

		pelaksanaan.		timeline seleksi dan konfirmasi peserta		
9	23 Agustus 2025	Perubahan jadwal atau teknis pelaksanaan kelas disampaikan mendekati waktu pelaksanaan.	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Pengendalian Internal menetapkan SOP manajemen perubahan kegiatan	100 % (Selesai)	Penguatan fungsi pengendalian internal kegiatan
10	30 September 2025	tidak ada laman atau pengumuman resmi yang dapat diakses ulang.	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Informasi Publik membuat laman/publikasi dokumentasi kegiatan	100 % (Selesai)	Kebijakan satu pintu publikasi informasi
11	26 Oktober 2025	sertifikat tidak dibagikan saat setelah kegiatan selesai	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Administrasi mendistribusikan sertifikat secara digital pascakegiatan	100 % (Selesai)	Penguatan pengawasan output kegiatan
12	26 Oktober 2025	saat peserta mengisi survei layanan masih menampilkan iklan sehingga kesulitan untuk mengisi	Form Pengaduan secara langsung	Platform survei diperbaiki dan diuji sebelum digunakan	100 % (Selesai)	Penjaminan mutu instrumen
13	15 Desember 2025	wifi kantor bermasalah / tidak bisa diakses	Form Pengaduan secara langsung	Penyedia wifi melakukan perbaikan jaringan	100 % (Selesai)	Alokasi anggaran pemeliharaan TIK
14	07 Juli 2025	Mati lampu di jam kerja	Form Pengaduan secara langsung	Bagian Umum berkoordinasi dengan PLN dan mengecek instalasi listrik	100 % (Selesai)	Manajemen risiko sarana dan prasarana

Makassar, 29 Desember 2025
Mendatarul
Petugas Penerima Aduan BLA
Makassar



Nama : A. Hijaz Mukhtar, S.Kom., MM
NIP. 198612272014111001