



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
BADAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Jl. Pettarani No.72, Tamamaung, Kota Makassar

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR				Kode Dok	SOP-MR.24/Bit.03/OT.01.3/06/2025	
FORMULIR PENGADUAN				Edisi Revisi		
				Tgl Terbit	Januari 2025	
				Halaman	1 dari 1	
Lampiran E	Formulir Tindak Lanjut Manajemen Atas Hasil Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat					
Bulan Evaluasi : Unit Kerja :						
No.	Tanggal Pengaduan	Masalah/ Keluhan/ Aduan	Media Aduan	Tindak Lanjut Penyelesaian Oleh Area/ Unit Pelaksana Teknis	Kemungkinan Dampak Bagi Kwalitas/ Persepsi Layanan/ Reputasi Institusi	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	Menurunkan kesan profesional dan kesiapan penyelenggara	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	Menurunkan kepercayaan peserta terhadap manajemen kegiatan	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	Menurunkan kepuasan peserta dan ketertiban layanan	Penilaian kinerja panitia berbasis kualitas layanan
4	28/04/2025	Peserta kesulitan mengakses materi yang dibawakan oleh narasumber	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Akademik mengumpulkan dan mendistribusikan materi melalui tautan digital pascakegiatan	Mengurangi efektivitas pembelajaran	Penetapan kewajiban narasumber dan manfaat kegiatan menyerahkan materi
5	20 Mei 2025	Peserta kesulitan mengakses materi yang dibawakan oleh narasumber	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Akademik melakukan unggah materi pada folder cloud resmi dan membagikan kepada peserta	Menurunkan kualitas layanan akademik	Standarisasi sistem distribusi materi kegiatan
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	Menurunkan kepuasan peserta dan kredibilitas	Digitalisasi sertifikat dan monitoring ketepatan waktu
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	Persepsi layanan kurang tertib dan tidak terencana	Integrasi distribusi materi dalam TOR kegiatan

8	14 Juli 2025	Peserta telah mendaftar, namun konfirmasi diterima mendekati hari pelaksanaan.	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Area Manajemen Kegiatan memperbaiki timeline seleksi dan konfirmasi peserta	Menurunkan kepastian layanan dan kepercayaan peserta	Penyusunan kalender kegiatan tahunan
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	Menimbulkan ketidaknyamanan dan keluhan peserta	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	Menurunkan transparansi dan akuntabilitas layanan	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	Menurunkan kepercayaan peserta terhadap output kegiatan	Menurunkan kepercayaan peserta terhadap output kegiatan
12	26 Oktober 2025	saat peserta mengisi survei layanan masih menampilkan iklan sehingga kesulitan untuk mengisi	Form Pengaduan secara langsung		Data kepuasan tidak valid dan menurunkan persepsi layanan	Penjaminan mutu instrumen evaluasi layanan
13	15 Desember 2025	wifi kantor bermasalah / tidak bisa diakses	Form Pengaduan secara langsung	Penyedia wifi melakukan perbaikan jaringan	Menghambat produktivitas dan layanan internal	Alokasi anggaran pemeliharaan TIK
14	07 Juli 2025	Mati lampu di jam kerja	Form SIAP (Sistem Aduan dan Layanan Publik	Bagian Umum berkoordinasi dengan PLN dan mengecek instalasi listrik	Mengganggu kontinuitas layanan dan aktivitas kerja	Manajemen risiko sarana dan prasarana



Makassar, 29 Desember 2025

Mengetahui,
Kepala Balai

Saprihan

Catatan : Berdasarkan hasil evaluasi dan monitoring terhadap pengaduan masyarakat selama tahun 2025 dan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Makassar, meningkatkan nilai indeks persepsi layanan serta menjaga reputasi institusi, maka dengan ini merekomendasikan rencana tindak lanjut manajemen sebagaimana terdapat pada form rekomendasi diatas.

Tanggapan/ Komentar Manajemen

Manajemen Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Makassar menyambut baik hasil evaluasi dan monitoring pengaduan masyarakat selama Tahun 2025 sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan. Pengaduan yang disampaikan masyarakat menjadi masukan strategis untuk mengidentifikasi kelemahan pada aspek perencanaan kegiatan, penyampaian informasi, pelaksanaan layanan, serta pengelolaan sarana dan prasarana.

Manajemen menyetujui dan menetapkan rencana tindak lanjut yang direkomendasikan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, penguatan tata kelola, serta pemenuhan standar pelayanan publik. Seluruh unit terkait diinstruksikan untuk melaksanakan rencana tindak lanjut secara konsisten, memperkuat koordinasi lintas area, dan memastikan setiap perbaikan terdokumentasi dengan baik.

Selain itu, manajemen menegaskan bahwa hasil evaluasi pengaduan masyarakat akan dijadikan bahan pembelajaran organisasi, dasar penyempurnaan SOP, serta acuan dalam peningkatan Indeks Persepsi Layanan dan penguatan reputasi Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Makassar sebagai unit kerja yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.