

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA MAKASSAR

Jl. Pettarani No.72, Tamamaung, Kota Makassar

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR	Kode Dok	SOP-MR.22/Bit.03/OT.01.3/06/2025
	Edisi Revisi	
	Tgl Terbit	Januari 2025
	Halaman	1 dari 1

Lampiran C	Formulir Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Per Area Penyelesaian
-------------------	---

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

Area Pelayanan/ Unit Pelaksana Teknis :

No.	Tanggal Pengaduan	Masalah/ Keluhan/ Aduan	Rekomendasi Penyelesaian	Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian (Area)	Keterangan/ Jawaban Penyelesaian (Area)
1	6 Maret 2025	Daftar hadir belum siap saat registrasi.	Standarisasi proses registrasi kegiatan	Area Pelayanan Publik & Tata Kelola Kegiatan	Telah dilakukan perbaikan SOP registrasi dan penugasan petugas khusus pada kegiatan berikutnya
2	6 Maret 2025	Undangan atau informasi kegiatan diterima mendadak	Penetapan standar waktu penyampaian informasi	Area Informasi Publik & Komunikasi	Informasi kegiatan disampaikan lebih awal melalui kanal resmi website dan grup wa
3	17 April 2025	Registrasi peserta tidak tertata dengan baik	Penataan ulang alur registrasi	Area Pelayanan Kegiatan	Alur registrasi telah diperbaiki dan diuji coba pada kegiatan berikutnya
4	28/04/2025	Peserta kesulitan mengakses materi yang dibawakan oleh narasumber	Sistem distribusi materi digital terpusat	Area Akademik	Materi kini dibagikan melalui tautan resmi pascakegiatan
5	20 Mei 2025	Peserta kesulitan mengakses materi yang dibawakan oleh narasumber	Penjadwalan dan PIC distribusi materi	Area Pelayanan Akademik	Jadwal distribusi materi telah ditetapkan dalam TOR kegiatan
6	14 Juni 2025	Sertifikat kepesertaan tidak diterima sesuai waktu yang dijanjikan	Standarisasi penerbitan sertifikat	Area Pelayanan Administrasi	Sertifikat diterbitkan dan dikirim secara digital
7	18 Juni 2025	Keterlambatan Distribusi Materi Kegiatan lambat dibagikan kepada peserta	Penjadwalan dan PIC distribusi materi	Area Pelayanan Akademik	Jadwal distribusi materi telah ditetapkan dalam TOR kegiatan
8	14 Juli 2025	Peserta telah mendaftar, namun konfirmasi diterima mendekati hari pelaksanaan.	Penataan ulang timeline seleksi peserta	Area Manajemen Kegiatan	Jadwal konfirmasi diperjelas sebelum hari pelaksanaan
9	23 Agustus 2025	Perubahan jadwal atau teknis pelaksanaan kelas disampaikan mendekati waktu pelaksanaan.	SOP manajemen perubahan kegiatan	Area Pengendalian Internal Kegiatan	Perubahan teknis kini diinformasikan lebih awal

10	30 September 2025	tidak ada laman atau pengumuman resmi yang dapat diakses ulang.	Penguatan publikasi dan arsip digital	Area Keterbukaan Informasi Publik	Informasi kegiatan dipublikasikan melalui website resmi, IG dan Facebook
11	26 Oktober 2025	sertifikat tidak dibagikan saat setelah kegiatan selesai	Penegasan SOP penyerahan output kegiatan	Area Administrasi Kegiatan	Sertifikat disampaikan maksimal pascakegiatan
12	26 Oktober 2025	saat peserta mengisi survei layanan masih menampilkan iklan sehingga kesulitan untuk mengisi	Perbaikan dan uji kelayakan platform survei	Area Evaluasi & Mutu Layanan	Platform survei diperbaiki dan diuji sebelum digunakan
13	15 Desember 2025	wifi kantor bermasalah / tidak bisa diakses	Perbaikan dan pemeliharaan jaringan	Area Sarana & Prasarana	Koordinasi dengan penyedia wifi Crossnet
14	07 Juli 2025	Mati lampu di jam kerja	Penguatan sistem kelistrikan kantor	Area Sarana & Prasarana	Telah dilakukan koordinasi dan pengecekan instalasi oleh PLN



Makassar, 22 Desember 2025

Mengetahui,

Petugas Penerima Aduan BLA Makassar

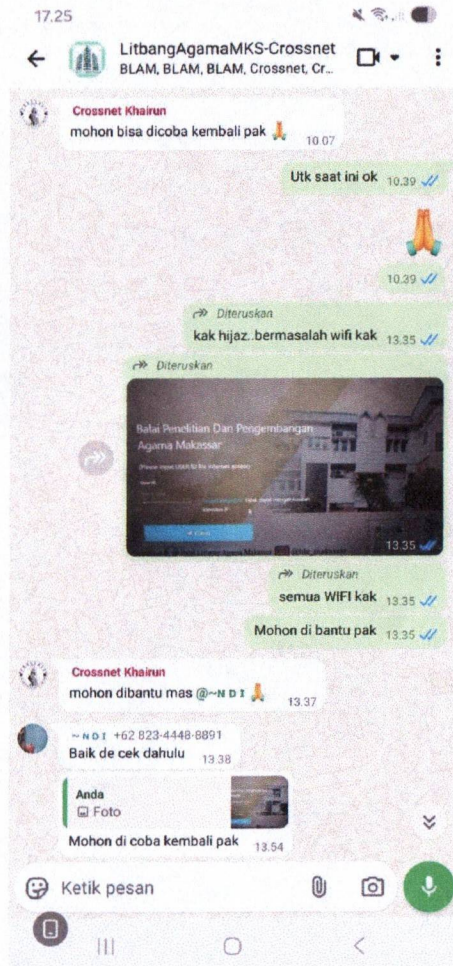
Nama : A Hijaz Mukhtar, S.Kom., MM

NIP. 198512272014111001

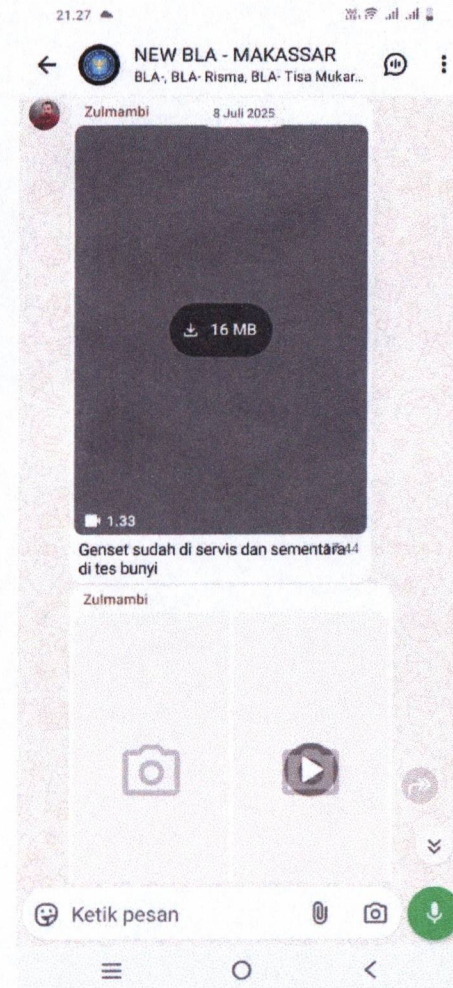
Bukti Fisik

Jawaban Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Di Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Makassar

KOORDINASI PENYELESAIAN WIFI DARI LAYANAN PNYEDIA WIFI CROSSNET



PERBAIKAN GENSET DI BLA MAKASSAR



Informasi kegiatan disampaikan lebih awal melalui kanal resmi website



Sertifikat diterbitkan dan dikirim secara digital DAN Sertifikat disampaikan maksimal pascakegiatan

