



# **DOKUMEN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS TAHUN 2025**

## **MAN 3 MALUKU TENGAH MENUJU WBK & WBM**

### **Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

**MAN 3 Maluku Tengah**

Jln. Said Perintah No. 5 Puncak Salaiiku

Email : [man3malteng@gmail.com](mailto:man3malteng@gmail.com)

website : [man3malteng.sch.id](http://man3malteng.sch.id)

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan madrasah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik, diperlukan sistem penanganan pengaduan masyarakat yang efektif. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pengaduan Masyarakat dan Whistle Blowing System, setiap satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama berkewajiban menindaklanjuti laporan atau pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, dan terukur.

Madrasah Aliyah Negeri 3 Maluku Tengah sebagai lembaga pendidikan di bawah Kementerian Agama berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat, siswa, maupun orang tua/wali murid sebagai upaya peningkatan mutu layanan pendidikan. Oleh karena itu, laporan evaluasi ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan dan hasil penanganan pengaduan masyarakat selama tiga triwulan pertama tahun 2025.

### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pengaduan Masyarakat dan Whistle Blowing System (WBS).
4. Pedoman internal MAN 3 Maluku Tengah tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

- Maksud: Untuk mengevaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat pada MAN 3 Maluku Tengah selama tiga triwulan tahun 2025.
- Tujuan:
  1. Mengetahui jenis, sumber, dan jumlah pengaduan yang diterima.
  2. Menilai efektivitas tindak lanjut pengaduan.
  3. Merumuskan langkah-langkah perbaikan pelayanan di madrasah.

## BAB II. PEMBAHASAN

### 2.1. Jenis dan Sumber Pengaduan

No	Jenis Pengaduan	Sumber Pengaduan	Waktu Diterima	Tindak Lanjut	Hasil Evaluasi
1	Suara latihan drumband terlalu keras sehingga mengganggu masyarakat sekitar	Masyarakat sekitar madrasah	Triwulan I (Januari–Maret 2025)	Koordinasi dengan pelatih drumband dan pembatasan jam latihan hingga pukul 16.00 WIT.	Intensitas keluhan menurun, lingkungan sekitar merasa lebih nyaman.
2	Peralatan laboratorium IPA banyak yang rusak sehingga menghambat kegiatan praktikum	Siswa MAN 3 Maluku Tengah	Triwulan II (April–Juni 2025)	Inventarisasi alat rusak dan pengajuan perbaikan/pengadaan baru melalui dana BOS.	Sebagian besar alat sudah diperbaiki, praktikum berjalan kembali.
3	Tidak adanya fasilitas kantin sekolah yang layak bagi siswa	Orang tua/wali murid dan siswa	Triwulan III (Juli–September 2025)	Rapat komite madrasah menghasilkan kesepakatan pembangunan kantin sederhana bekerja sama dengan komite madrasah.	Fasilitas kantin mulai beroperasi pada awal Triwulan IV, keluhan menurun.

### 2.2 Analisis Penanganan Pengaduan

Seluruh pengaduan yang diterima telah ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam KMA 765 Tahun 2018, yaitu:

1. Penerimaan dan pencatatan pengaduan melalui kotak pengaduan, lisan, atau media komunikasi resmi madrasah.
2. Verifikasi awal oleh tim pengelola pengaduan.
3. Koordinasi dengan pihak terkait untuk klarifikasi dan penanganan.
4. Tindak lanjut dan pemantauan hasil.

Penanganan pengaduan dilakukan secara partisipatif dengan melibatkan masyarakat, guru, komite sekolah, serta pihak manajemen madrasah. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kesadaran warga madrasah terhadap pentingnya mekanisme penyampaian aspirasi dan peningkatan respons cepat dari pihak sekolah.

### **2.3 Kendala dan Upaya Perbaikan**

#### **Kendala:**

- Belum semua warga mengetahui prosedur penyampaian pengaduan.
- Keterbatasan anggaran untuk menindaklanjuti pengaduan terkait sarana dan prasarana.

#### **Upaya Perbaikan:**

- Sosialisasi berkelanjutan tentang kanal pengaduan resmi madrasah.
- Integrasi sistem pengaduan dengan aplikasi madrasah digital.
- Penganggaran khusus untuk pemeliharaan fasilitas dan penanganan keluhan siswa.

## **BAB III. PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

Selama tiga triwulan pertama tahun 2025, MAN 3 Maluku Tengah menerima tiga jenis pengaduan utama dari masyarakat, siswa, dan orang tua/wali murid. Seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti dengan langkah perbaikan yang sesuai, menunjukkan komitmen madrasah dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas.

### **3.2 Rekomendasi**

1. Perlu adanya peningkatan sarana komunikasi dua arah antara madrasah dan masyarakat.
2. Diperlukan evaluasi rutin setiap triwulan untuk meninjau efektivitas penanganan pengaduan.
3. Penguatan fungsi Tim Pengelola Pengaduan agar lebih proaktif dan terintegrasi dengan sistem informasi madrasah.