



# DOKUMEN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

## MAN 3 MALUKU TENGAH MENUJU WBK & WBM

### Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

**Evidence :**

**LAPORAN REVIU DAN PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN**

**MAN 3 MALUKU TENGAH TAHUN 2025**

**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)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, Laporan Reviu dan Perbaikan Standar Pelayanan MAN 3 Maluku Tengah Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Standar pelayanan merupakan janji tertulis sebuah instansi kepada masyarakat. Kami menyadari bahwa seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya harapan publik, standar pelayanan yang lama perlu disesuaikan agar lebih lincah, cepat, dan transparan. Laporan ini merupakan dokumentasi dari proses reviu mendalam yang kami lakukan untuk membedah setiap prosedur layanan demi memangkas birokrasi yang tidak perlu.

Hal yang paling membanggakan dalam proses reviu tahun ini adalah keterlibatan aktif para *stakeholders*, mulai dari Komite Madrasah, tokoh masyarakat, hingga perwakilan wali murid. Masukan dari bapak/ibu sekalian telah menjadi kompas utama bagi kami dalam merumuskan standar pelayanan baru yang lebih bumi-humi dan responsif terhadap kebutuhan riil di lapangan.

Kami berharap standar pelayanan baru (hasil reviu) yang termuat dalam laporan ini dapat diimplementasikan dengan penuh tanggung jawab oleh seluruh petugas layanan. Kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam Forum Konsultasi Publik (FKP), kami sampaikan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya.

Semoga langkah ini menjadi amal jariah dan membawa MAN 3 Maluku Tengah menjadi lembaga pendidikan yang semakin dicintai dan dipercaya oleh masyarakat.

Maluku Tengah, 26 Juli 2025



Kepala Madrasah,

**Haris Nur Marasabessy, S.Pd**

NIP. 197107111998031003

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Standar Pelayanan (SP) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Seiring dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 yang menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat dan berbasis digital, MAN 3 Maluku Tengah memandang perlu melakukan reviu menyeluruh terhadap standar pelayanan yang ada agar tetap relevan dan akuntabel.

### **1.2. Tujuan**

1. Menyelaraskan standar pelayanan dengan kebutuhan dan harapan terbaru dari masyarakat.
2. Meningkatkan transparansi dan efisiensi birokrasi di lingkungan madrasah.
3. Memastikan standar pelayanan disusun secara partisipatif dengan melibatkan *stakeholders*.

## **BAB II**

### **PROSES REVIU DAN KETERLIBATAN STAKEHOLDERS**

Reviu standar pelayanan dilakukan melalui mekanisme **Forum Konsultasi Publik (FKP)** yang melibatkan berbagai pihak:

1. **Unsur Madrasah:** Kepala Madrasah, Guru, dan Staf Tata Usaha (Penyedia Layanan).
2. **Unsur Pengguna:** Komite Madrasah dan perwakilan Wali Murid.
3. **Unsur Ahli/Masyarakat:** Tokoh masyarakat dan praktisi pendidikan.

#### **Tahapan Kegiatan:**

- **Identifikasi Masalah:** Menganalisis hambatan pada standar lama (prosedur berbelit, waktu lama).
- **Dengar Pendapat:** Menyerap aspirasi wali murid terkait kemudahan akses informasi.
- **Perumusan Draf:** Menyusun perubahan komponen standar pelayanan (persyaratan, sistem, waktu, biaya).
- **Uji Publik:** Memaparkan standar baru untuk mendapatkan masukan akhir sebelum ditetapkan.

### BAB III

#### DAFTAR STANDAR PELAYANAN BARU (BEFORE vs AFTER)

Berdasarkan hasil reviu bersama *stakeholders*, berikut adalah perubahan signifikan pada Standar Pelayanan MAN 3 Maluku Tengah:

| No | Jenis Layanan                 | Komponen    | Standar Lama (Before)                              | Standar Baru (After - Hasil Reviu)   |
|----|-------------------------------|-------------|--|--|
| 1  | Buku Tamu                     | Sistem      | Offline  | <b>Online</b>  |
| 2  | Legalisir Ijazah/Rapor        | Sistem      | Offline<br>( Datang langsung ke loket )            | <b>Online</b><br>- <b>Website Madrasah</b><br>- Bisa kirim berkas via <b>WhatsApp/Online</b> terlebih dahulu |
| 3  | Layanan Pengaduan             | Media       | Kotak Saran Manual                                 | <b>Multi-Kanal:</b><br>Website Madrasah, WA Center, SPAN-LAPOR, & Barcode Online                             |
|    |                               | Respon      | Tidak ada kepastian waktu respon                   | <b>Respon maksimal 1 x 24 Jam</b>  |
| 4  | Surat Keterangan Pindah/Masuk | Persyaratan | Harus membawa banyak dokumen fisik (FC Rapor, dll) | <b>Penyederhanaan berkas</b> (Cukup membawa dokumen asli untuk verifikasi)                                   |
|    |                               | Biaya       | Tidak disebutkan secara tegas                      | <b>Tegas Dicantumkan: RP 0,- (GRATIS)</b>  |
| 5  | Informasi Kelulusan/PPDB      | Akses       | Harus datang ke papan pengumuman                   | <b>Full Digital</b> melalui Website dan Media Sosial Resmi   |
| 6  | Konsultasi Orang Tua/Wali     | Mekanisme   | Menunggu jadwal guru yang bersangkutan             | <b>Sistem Janji Temu Digital</b> (Mengurangi waktu tunggu di Madrasah)                                       |

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN KOMITMEN IMPLEMENTASI

#### 4.1. Kesimpulan

Proses reviu standar pelayanan tahun 2025 telah menghasilkan prosedur yang lebih ringkas, transparan, dan berorientasi pada kemudahan pengguna. Pelibatan *stakeholders* dalam proses ini memastikan bahwa standar yang baru bukan hanya keinginan madrasah, tetapi merupakan kebutuhan nyata dari wali murid dan masyarakat Maluku Tengah.

#### 4.2. Komitmen

MAN 3 Maluku Tengah berkomitmen untuk:

1. Memasang maklumat standar pelayanan baru di lokasi yang mudah terlihat.
2. Melakukan evaluasi berkala terhadap penerapan standar ini.
3. Memberikan sanksi internal jika petugas tidak mematuhi janji layanan yang telah ditetapkan dalam standar baru ini.

Maluku Tengah, 26 Juli 2025



Kepala Madrasah,

**Surdono War Marasabessy, S.Pd**

NIP. 197107111998031003

*Lampiran Lampiran*



**KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALUKU TENGAH  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 MALUKU TENGAH  
TAHUN PELAJARAN 2025/2026**



*Jln. Said Perintah No. 5 Puncak Salaiku - Siri Sori Islam, Kec. Saparua Timur  
Email : man3malteng@gmail.com*

---

Nomor : B- 135 / Ma.25.02.03/UND.01/07/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Undangan Rapat

Kepada  
Yth : Ketua Komite MAN 3 Maluku Tengah  
Di -

T e m p a t

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) Reviu dan Perbaikan Standar Pelayanan MAN 3 Maluku Tengah Tahun 2025, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada rapat yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 26 Juli 2025  
Waktu : 09.00 WIT – Selesai  
Tempat : Ruang Rapat MAN 3 Maluku Tengah  
Agenda : Forum Konsultasi Publik (FKP) Reviu dan Perbaikan Standar Pelayanan

Mengingat pentingnya kegiatan tersebut, kami sangat mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu tepat pada waktunya. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Siri Sori Islam, 25 Juli 2025



Kepala Madrasah,

*[Handwritten Signature]*  
Nur Marasabessy, S.Pd  
NIP. 197107111998031003



**KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALUKU TENGAH  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 MALUKU TENGAH  
TAHUN 2025**



*Jln. Said Perintah No. 5 Puncak Salaihu - Siri Sori Islam, Kec. Saparua Timur  
Email: [man3malteng@gmail.com](mailto:man3malteng@gmail.com)*

---

**BERITA ACARA**

Pada hari ini Sabtu tanggal 26 Juli 2025 bertempat di Ruan Rapat MAN 3 Maluku Tengah telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) Reviu dan Perbaikan Standar Pelayanan MAN 3 Maluku Tengah Tahun 2025.

**Hasil Kesepakatan**

1. Standar pelayanan direviu agar lebih sederhana, transparan, dan berbasis digital.
2. Penegasan biaya layanan Rp 0,- (Gratis).
3. Penerapan standar pelayanan baru mulai Tahun 2025.

Demikian berita acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Siri Sori Islam, 26 Juli 2025

Kepala MAN 3 Maluku Tengah

Perwakilan Stakeholders (Ketua Komite



*Nur Marasabessy, S.Pd*

*Sapia Pelupessy, S.Pd.I*



**KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALUKU TENGAH  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 MALUKU TENGAH  
TAHUN 2025**



*Jln. Said Perintah No. 5 Puncak Salaiku - Siri Sori Islam, Kec. Saparua Timur  
Email : man3malteng@gmail.com*

---

**Notulen Rapat  
Reviu Dan Perbaikan Standar Pelayanan Man 3 Maluku Tengah**

Hari/Tanggal : Sabtu, 26 Juli 2025  
Waktu : 09.00 WIT – Selesai  
Tempat : MAN 3 Maluku Tengah  
Acara : Forum Konsultasi Publik Reviu dan Perbaikan Standar Pelayanan  
Pimpinan : Kepala MAN 3 Maluku Tengah  
Notulis : Umi Holle, S.Sos

**1. Peserta**

1. Kepala MAN 3 Maluku Tengah
2. Wakil Kepala Madrasah
3. Guru dan Staf Tata Usaha
4. Komite Madrasah
5. Perwakilan Wali Murid
6. Tokoh Masyarakat / Praktisi Pendidikan

**2. Agenda Rapat**

1. Pemaparan hasil SKM Tahun 2025
2. Reviu standar pelayanan lama
3. Penyerapan masukan stakeholders
4. Penyepakatan standar pelayanan baru

**3. Keputusan**

1. Standar pelayanan direviu agar lebih sederhana, transparan, dan berbasis digital.
2. Penegasan biaya layanan Rp 0,- (Gratis).
3. Penerapan standar pelayanan baru mulai Tahun 2025.

Siri Sori Islam, 26 Juli 2025

Notulis,



Pimpinan Rapat,

*Nur Marasabessy, S.Pd*

Umi Holle, S.Sos



KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALUKU TENGAH  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 MALUKU TENGAH  
TAHUN 2025



Dj. Said Perintah No. 5 Puncak Salaitu - Siri Sori Islam, Kec. Saparua Timur  
Email: man3malteng@gmail.com

DAFTAR HADIR

| NO | NAMA                          | JABATAN             | TTD |
|----|-------------------------------|---------------------|-----|
| 1. | Nurdin Nur Marasabessy, S.Pd  | Kepala Madrasah     |     |
| 2  | M. Said Holle                 | Kepala TU           |     |
| 3  | Jainab Kilwalaga, S.Pd, M.Pd  | Guru                |     |
| 4  | Abdurrahman Sopamena, S.Pd    | Guru                |     |
| 5  | Sain Dapubeang, S.Pd.I        | Guru                |     |
| 6  | Miranda Sopaheluwakan, S.Pd.I | Guru                |     |
| 7  | Iwan Renwarin, S.Pd           | Guru                |     |
| 8  | Umi Holle, S.Sos.I            | Pegawai TU          |     |
| 9  | Nasir Pelupeasy, S.Sos        | Pegawai TU          |     |
| 10 | Ali Purnomo Sahupala          | Pegawai TU          |     |
| 11 | Sapia Pelupeasy, S.Pd.I       | Ketua Komite        |     |
| 12 | Ismail Patty                  | Tokoh Masyarakat    |     |
| 13 | Ardi Sahupala                 | Tokoh Masyarakat    |     |
| 14 | Sari Mardania                 | Praktisi Pendidikan |     |

Siri Sori Islam, 26 Juli 2025



Kepala Madrasah,  
  
Nurdin Nur Marasabessy, S.Pd  
NIP. 197107111998031003

## DOKUMENTASI

