



MAN 3 MALUKU TENGAH

TAHUN 2025



AREA V PENGUATAN PENGAWASAN

Jalan Said Perintah Nomor 05 Puncak Salaiku,
Siri Sori Islam Kecamatan Saparua Timur
Kabupaten Maluku Tengah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas, Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Maluku Tengah berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan. Sebagai satuan pendidikan di bawah Kementerian Agama, madrasah memiliki tanggung jawab moral dan administratif untuk memberikan pelayanan yang prima kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat sekitar.

Tahun 2025, MAN 3 Maluku Tengah menerima beberapa pengaduan masyarakat terkait kegiatan dan fasilitas sekolah yang menjadi perhatian publik. Semua pengaduan ditangani sesuai pedoman Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 765 Tahun 2018 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Agama.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!).
3. KMA Nomor 765 Tahun 2018 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Agama.
4. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia tentang Implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Laporan tahunan ini disusun untuk:

- Menyajikan data dan informasi mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di MAN 3 Maluku Tengah selama tahun 2025.
- Mengevaluasi efektivitas tindak lanjut atas setiap aduan.
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan transparansi tata kelola madrasah.

BAB II
PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Jenis Pengaduan yang Diterima

Selama tahun 2025, terdapat tiga jenis utama pengaduan masyarakat yang diterima oleh MAN 3 Maluku Tengah, yaitu:

NO	JENIS PENGADUAN	SUMBER PENGADUAN	WAKTU PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	Tidak tersedianya kantin sekolah	Orang tua/wali murid	Januari– Oktober 2025	Pembentukan tim bersama komite sekolah, penggalangan dana, pembangunan dan operasional kantin sehat.	Selesai
2	Peralatan laboratorium IPA banyak yang rusak	Siswa	Maret– November 2025	Inventarisasi alat rusak, pengajuan perbaikan ke Kemenag, dan pengadaan alat baru.	Selesai sebagian
3	Suara latihan drumband terlalu keras	Masyarakat sekitar	Juni– September 2025	Penyesuaian jadwal latihan dan pemindahan lokasi latihan ke area yang lebih jauh.	Selesai

2.2 Prosedur Penanganan

Proses penanganan pengaduan masyarakat di MAN 3 Maluku Tengah dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Penerimaan Aduan — melalui kepala madrasah, guru, atau secara lisan dari masyarakat.
2. Verifikasi Aduan — memastikan validitas dan urgensi masalah.
3. Rapat Koordinasi — bersama komite sekolah dan pihak terkait.
4. Pelaksanaan Tindak Lanjut — melakukan perbaikan, pengaturan, atau koordinasi dengan Kemenag.
5. Monitoring dan Evaluasi (MONEV) — dilakukan per semester untuk menilai hasil dan efektivitas penyelesaian.

2.3 Hasil dan Capaian

1. Kantin Sekolah: mulai beroperasi pada bulan Oktober 2025, dikelola bersama komite dengan sistem kantin sehat dan pengawasan rutin.
2. Laboratorium IPA: sebagian besar alat telah diperbaiki dan digunakan kembali pada kegiatan praktikum semester ganjil.
3. Drumband: keluhan kebisingan berhasil diatasi dengan pengaturan ulang jadwal dan lokasi latihan.

BAB III EVALUASI DAN ANALISIS

3.1 Evaluasi Pelaksanaan

Hasil monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa MAN 3 Maluku Tengah telah menindaklanjuti seluruh pengaduan masyarakat dengan baik.

- Efektivitas Penanganan: 90% aduan telah diselesaikan sepenuhnya.
- Kendala: keterbatasan anggaran pengadaan alat laboratorium dan lamanya proses administrasi.
- Dampak Positif: meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap madrasah serta terciptanya suasana belajar yang lebih kondusif.

3.2 Upaya Perbaikan

Untuk meningkatkan kualitas penanganan aduan di tahun mendatang, madrasah berencana:

1. Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Permanen sesuai struktur organisasi.
2. Menyediakan kotak pengaduan dan sistem pelaporan digital (SP4N-LAPOR!).
3. Mengadakan sosialisasi kepada warga madrasah dan masyarakat sekitar tentang mekanisme penyampaian aduan.

BAB IV – PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama tahun 2025, pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di MAN 3 Maluku Tengah telah berjalan dengan baik, transparan, dan partisipatif. Semua aduan ditindaklanjuti dengan tindakan nyata dan menghasilkan peningkatan mutu layanan publik di lingkungan madrasah.

4.2 Rekomendasi

1. Mempertahankan sistem koordinasi cepat antara madrasah, siswa, dan masyarakat.
2. Meningkatkan alokasi dana pemeliharaan sarana prasarana.
3. Mengembangkan sistem dokumentasi digital untuk laporan DUMAS tahunan.