



DOKUMEN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

MAN 3 MALUKU TENGAH MENUJU WBK & WBM

Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Evidence :

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SKM TRIWULAN 4

MAN 3 Maluku Tengah

Jln. Said Perintah No. 5 Puncak Salaiiku

Email : man3malteng@gmail.com

website : man3malteng.sch.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025. Laporan ini merupakan dokumen evaluasi akhir tahun yang memuat langkah-langkah nyata MAN 3 Maluku Tengah dalam menanggapi umpan balik masyarakat pengguna layanan.

Tahun 2025 merupakan tahun peningkatan mutu pelayanan bagi madrasah kami. Dengan pencapaian nilai IKM yang mencapai puncaknya pada angka **88.46** (Kategori Sangat Baik/Mutu A) di triwulan terakhir ini, laporan tindak lanjut ini tidak hanya berfokus pada perbaikan kekurangan, tetapi juga pada strategi mempertahankan (sustainability) standar pelayanan prima yang telah dicapai.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh tim layanan dan masyarakat yang telah berpartisipasi. Semoga laporan ini menjadi landasan kuat untuk pelayanan yang lebih baik di tahun mendatang.

Maluku Tengah, 20 Desember 2025

Mengetahui,
Kepala Madrasah



Nur dan Nur Marasabessy, S.Pd 23
NIP. 197107111998031003 24

Agen Perubahan

Baharia Asih Tuhepaly, S.Pd
NI PPPK. 199109162023212041

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV (Oktober - Desember 2025), MAN 3 Maluku Tengah berhasil mencapai Mutu Pelayanan A (**Sangat Baik**) dengan nilai IKM konversi sebesar **88.46**. Capaian ini merupakan tren positif yang meningkat dari nilai Triwulan III sebesar **86.50**.

Meskipun telah mencapai kategori tertinggi, masih terdapat beberapa catatan mengenai efisiensi waktu dan kejernihan informasi persyaratan. Sebagai bentuk tanggung jawab publik, laporan tindak lanjut ini disusun untuk memastikan bahwa setiap keluhan atau nilai rendah pada unsur tertentu segera ditangani dengan aksi nyata, sekaligus mengevaluasi tindak lanjut yang telah dilakukan pada Triwulan III.

1.2 Tujuan

1. Mengevaluasi hasil perbaikan atas rekomendasi "Prioritas Utama" pada Triwulan III.
2. Menyusun strategi penyelesaian masalah terkait *bottleneck* pada kecepatan layanan yang muncul di Triwulan IV.
3. Memastikan keberlanjutan kualitas sarana prasarana dan perilaku petugas.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI DAN EVALUASI TRIWULAN III

2.1 Evaluasi Tindak Lanjut Triwulan III

Berdasarkan data Triwulan IV, beberapa hasil tindak lanjut dari periode sebelumnya menunjukkan hasil sebagai berikut:

- **Penanganan Pengaduan & Perilaku Petugas:** Kedua aspek ini tetap menjadi kekuatan utama madrasah (skor tertinggi), membuktikan bahwa budaya responsif dan etika 5S yang ditekankan sejak Triwulan III telah melembaga dengan baik.
- **Kualitas Sarana & Prasarana:** Penilaian responden yang menyatakan "Baik" kini mencapai 60%, menunjukkan pemeliharaan rutin yang disarankan pada periode lalu telah berjalan efektif.

2.2 Analisis Unsur Layanan Triwulan IV

Terdapat dinamika baru pada hasil survei akhir tahun ini:

- **Unsur Terendah: Kecepatan Waktu Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan** memiliki nilai rata-rata yang sama (3.40). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sudah "Sangat Baik", masyarakat masih merasa ada hambatan birokrasi atau ketidakjelasan informasi sebelum mereka datang ke lokasi.
- **Unsur Tertinggi:** Penanganan Pengaduan dan Perilaku Petugas tetap konsisten di posisi teratas, menjadi *best practice* bagi unit layanan lainnya.

BAB III
RENCANA TINDAK LANJUT LANJUTAN

Berdasarkan analisis hasil Triwulan IV dan evaluasi akhir tahun, berikut adalah rencana aksi tindak lanjut:

No	Unsur Pelayanan	Masalah Utama	Rencana Aksi (Tindak Lanjut)	Target Waktu
1	Kecepatan Waktu Layanan	Skor 3.40 (Terendah). Adanya <i>bottleneck</i> birokrasi.	Evaluasi alur birokrasi internal; menyederhanakan rantai koordinasi untuk mempercepat durasi tunggu.	Januari 2026
2	Persyaratan Pelayanan	Skor 3.40. Kurangnya kejernihan informasi awal.	Digitalisasi informasi persyaratan melalui media sosial dan pembaruan papan pengumuman di gerbang depan.	Januari 2026
3	Sarana Prasarana	Pemeliharaan fasilitas fisik.	Melanjutkan jadwal pembersihan toilet dan ruang tunggu secara berkala (harian) tanpa penurunan standar.	Berkelanjutan
4	Apresiasi SDM	Mempertahankan performa petugas.	Pemberian penghargaan (<i>Employee of the Month</i>) bagi petugas dengan skor perilaku dan kedisiplinan terbaik.	Triwulan I 2026

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Tahun 2025 ditutup dengan pencapaian yang sangat membanggakan bagi MAN 3 Maluku Tengah, yakni Predikat **Mutu A (Sangat Baik)**. Peningkatan skor dari Triwulan I hingga IV membuktikan bahwa mekanisme laporan tindak lanjut yang dilakukan setiap periode sangat efektif dalam mendeteksi dan memperbaiki kelemahan pelayanan.

4.2 Harapan dan Rekomendasi

Untuk tahun 2026, fokus utama harus bergeser dari "memperbaiki" menjadi "berinovasi". Digitalisasi persyaratan layanan dan transparansi waktu layanan menjadi kunci utama agar skor IKM dapat dipertahankan di angka 88 ke atas. Kami berkomitmen untuk terus menjadikan suara masyarakat sebagai kompas dalam setiap kebijakan pelayanan di madrasah ini.

Maluku Tengah, 20 Desember 2025

Mengetahui,
Kepala Madrasah

Agen Perubahan



Nur Marasabessy, S.Pd 23
NIP. 197107111998031003 24

Baharia Asih Tuhepaly, S.Pd
NI PPPK. 199109162023212041

Lampiran :

Hasil SKM TW IV

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- ▶ Pelaksanaan Survei : Oktober – Desember 2025
- ▶ Jumlah Responden : 45
- ▶ Layanan yang Dipilih : Layanan Administrasi dan Informasi

No	Jenis Layanan	Presentase
1	Pelayanan Kurikulum	
2	Pelayanan Kesiswaan	
3	Pelayanan Humas dan Keagamaan	
4	Pelayanan Sarpras	
5	Pelayanan Administrasi	

HASIL SURVEI

No	Jenis Layanan	Presentase
1	Penyajian Pelayanan	99,00%
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	95,30%
3	Kecapatan Waktu Pelayanan	90,00%
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	87,20%
5	Kewajaran Biaya/Tarif	86,70%
6	Kompetensi Petugas	86,00%
7	Pendidikan Petugas (Keagamaan dan Keilmiah)	85,00%
8	Kualitas Sarana dan Prasarana (uang, tenaga, alat, toilet dll)	85,00%
9	Peningkatan Partisipasi Pengguna Layanan	85,00%
10	Kedisiplinan Petugas	84,50%

KESIMPULAN

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap MAN 2 Maluku Tengah adalah sebesar:

88,46%

No	Nilai Persentase	Kategori
1	88,21 – 100,00 %	A (Sangat Baik)
2	76,67 – 88,30 %	B (Baik)
3	65,00 – 76,60 %	C (Kurang Baik)
4	< 65,00 %	D (Tidak Baik)