



DOKUMEN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS TAHUN 2025

MAN 3 MALUKU TENGAH MENUJU WBK & WBM

Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

**Laporan Hasil Monitoring Kemampuan/Kecakapan
Petugas/Pelaksana Layanan**

MAN 3 Maluku Tengah
Jln. Said Perintah No. 5 Puncak Salauku
Email : man3malteng@gmail.com
website : man3malteng.sch.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Monitoring Kemampuan/Kecakapan Petugas Pelaksana Layanan PTSP MAN 3 Maluku Tengah ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pelaksanaan pengawasan dan evaluasi internal terhadap kinerja serta kompetensi petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebagaimana diamanatkan dalam Keputusan Kepala MAN 3 Maluku Tengah Nomor 11 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada MAN 3 Maluku Tengah. Monitoring ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan, prinsip pelayanan prima, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan PTSP di MAN 3 Maluku Tengah pada masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi, perbaikan, dan peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan MAN 3 Maluku Tengah.

Siri Sori Islam, 13 Desember 2025



Kepala Madrasah,

Nur Hanur Marasabessy, S.Pd
NIP. 197107111998031003

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, dan akuntabel, MAN 3 Maluku Tengah telah menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Salah satu unsur penting dalam penerapan standar pelayanan tersebut adalah kompetensi dan kecakapan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Monitoring kemampuan/kecakapan petugas PTSP dilaksanakan sebagai bagian dari evaluasi internal untuk menilai kesesuaian kompetensi petugas dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta sebagai upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama.
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
5. Keputusan Kepala MAN 3 Maluku Tengah Nomor 11 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada MAN 3 Maluku Tengah.

C. Tujuan Monitoring

1. Menilai kemampuan dan kecakapan petugas PTSP dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.
2. Mengetahui tingkat pemahaman petugas terhadap SOP dan regulasi layanan.
3. Menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kinerja layanan PTSP.

BAB II
PELAKSANAAN MONITORING

A. Tempat

Ruang PTSP MAN 3 Maluku Tengah

B. Petugas yang Dimonitor

No	Nama Petugas	Jabatan	Status
1	Asiyah Sallatalohy	Petugas PTSP	Aktif
2	Mustafa Pelupessy, S.Pd	Petugas PTSP	Aktif

C. Instrumen Monitoring

Monitoring dilakukan menggunakan instrumen penilaian kemampuan/kecakapan petugas PTSP dengan skala penilaian sebagai berikut:

4 = Sangat Baik | 3 = Baik | 2 = Cukup | 1 = Kurang

BAB III
HASIL MONITORING DAN REKAP PENILAIAN

A. Rekap Penilaian Petugas PTSP

Petugas 1

No	Aspek yang Dinilai	Skor
1	Pemahaman Tugas & SOP	3
2	Kompetensi Teknis	3
3	Ketelitian Administrasi	3
4	Kecepatan Pelayanan	3
5	Komunikasi & Sikap	4
6	Disiplin Kerja	3
7	Tanggung Jawab	3
8	Etika & Integritas	4
Total Skor		26
Nilai Rata-rata		3,25
Kategori		Baik

Petugas 2

No	Aspek yang Dinilai	Skor
1	Pemahaman Tugas & SOP	3
2	Kompetensi Teknis	4
3	Ketelitian Administrasi	3
4	Kecepatan Pelayanan	4
5	Komunikasi & Sikap	4
6	Disiplin Kerja	4
7	Tanggung Jawab	3
8	Etika & Integritas	4
Total Skor		29
Nilai Rata-rata		3,63
Kategori		Sangat Baik

B. Kriteria Penilaian

Rentang Nilai	Kategori
3,51 – 4,00	Sangat Baik
2,51 – 3,50	Baik
1,51 – 2,50	Cukup
$\leq 1,50$	Kurang

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring kemampuan/kecakapan petugas pelaksana layanan PTSP MAN 3 Maluku Tengah, Petugas 1 diperoleh nilai rata-rata **3,25** dengan kategori **Baik** dan petugas 2 diperoleh nilai rata-rata **3,29** dengan kategori Sangat **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas PTSP telah memiliki kompetensi yang memadai dan mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam SK Kepala MAN 3 Maluku Tengah Nomor 11 Tahun 2025.

B. Rekomendasi

1. Melaksanakan pembinaan dan pelatihan secara berkala bagi petugas PTSP.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi rutin minimal satu kali dalam satu tahun.
3. Meningkatkan ketelitian administrasi dan optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi.

Siri Sori Islam, 13 Desember 2025


Kepala Madrasah,

Nur Marasabessy, S.Pd
NIP. 197107111998031003