

**LAPORAN AGEN PERUBAHAN
PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2025**



**Setyawati, S.Pd.Si
NIP 198910212019032017**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SLEMAN**

Jalan Raya Tajem Maguwoharjo, Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta
Kode Pos 55282 Telepon (0274) 4462707, Faximile 0274-4462707

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kondisi Umum Organisasi

MAN 2 Sleman memiliki tugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pendidikan, termasuk pelayanan administrasi bagi peserta didik, alumni, dan masyarakat umum. Pelayanan yang berkualitas menuntut efektivitas dan efisiensi agar pengguna layanan mendapatkan kepuasan maksimal

Permasalahan Spesifik yang Menjadi Dasar Inovasi

Sebelum adanya inovasi ini, terdapat beberapa kendala utama dalam pelayanan publik di MAN 2 Sleman, antara lain:

- Banyak alumni yang bekerja di luar kota mengalami kesulitan untuk datang langsung ke madrasah guna melakukan legalisir dokumen karena kesibukan dan jarak
- Komunikasi publik terkait pelayanan belum optimal, di mana informasi hanya bertumpu pada petugas front office atau PTSP

Tingkat Urgensi/Relevansi Inovasi

Inovasi digitalisasi dan pelatihan komunikasi menjadi sangat relevan untuk menciptakan citra baik madrasah sesuai visi dan misi Transformasi ke sistem online (Aplikasi Selaras dan Salam) diperlukan untuk menjangkau alumni secara fleksibel tanpa batasan ruang dan waktu

II. TUJUAN

Tujuan Umum

Meningkatkan kualitas pelayanan publik di MAN 2 Sleman agar lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan bagi masyarakat

Tujuan Khusus

- Menyediakan layanan legalisir dan pengaduan secara online melalui aplikasi digital
- Meningkatkan kompetensi seluruh warga madrasah dalam memberikan komunikasi publik yang baik dan ramah kepada masyarakat

III. SASARAN

- **Sasaran Internal:** Seluruh warga madrasah agar memiliki budaya pelayanan prima
- **Sasaran Eksternal:** Peserta didik, alumni yang berada di dalam maupun luar kota, serta masyarakat umum pengguna layanan madrasah

IV. PELAKSANAAN RENCANA AKSI

Rencana aksi disusun untuk menjawab kebutuhan alumni dan meningkatkan standar pelayanan Pelaksanaan dilakukan melalui dua program utama:

1. **Digitalisasi Pelayanan PTSP "Selaras dan Salam":** Dilaksanakan pada bulan Januari dan Desember 2025 untuk mempermudah pelayanan legalisir dan pengaduan online
2. **Pelatihan Pelayanan Prima:** Fokus pada peningkatan informasi komunikasi publik bagi seluruh staf agar pengguna layanan merasa nyaman dan dilaksanakan bulan Februari 2025

Analisis Capaian dan Kendala:

Pelaksanaan berjalan dengan hasil alumni lebih mudah melakukan legalisir. Namun, terdapat kendala berupa penyebaran informasi aplikasi yang belum menyeluruh dan waktu pelatihan yang terbatas

V. DAMPAK / IMPACT INOVASI

Implementasi program memberikan perubahan signifikan pada efisiensi layanan madrasah

Indikator	Kondisi Sebelum Inovasi	Kondisi yang Diharapkan (Setelah Inovasi)
Akses Layanan Legalisir	Alumni kesulitan datang langsung karena bekerja di luar kota	Layanan dapat dilakukan secara online melalui aplikasi "Selaras dan Salam"
Budaya Komunikasi	Hanya bertumpu pada front office/PTSP	Semua warga madrasah mampu memberikan informasi pelayanan yang baik
Kepuasan Pengguna	Kesulitan administrasi	Pengguna layanan merasa

Indikator	Kondisi Sebelum Inovasi	Kondisi yang Diharapkan (Setelah Inovasi)
	bagi alumni jauh	puas, nyaman, dan citra madrasah meningkat

VI. PENUTUP

Kesimpulan

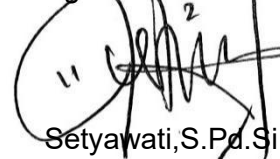
Inovasi Digitalisasi PTSP "Selaras dan Salam" serta Pelatihan Pelayanan Prima merupakan langkah strategis MAN 2 Sleman dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern dan inklusif Program ini berhasil memangkas jarak bagi alumni melalui sistem online

Saran

- Melakukan publikasi masif terkait Aplikasi Selaras melalui media sosial dan WhatsApp grup alumni agar informasi tersampaikan menyeluruh
- Mengadakan pelatihan pelayanan prima secara berkala untuk menjaga kualitas komunikasi seluruh staf

Sleman, Desember 2025

Agen Perubahan



Setyawati, S.Pd.Si