



STIE
WIDYA WIWAHA



MAN 2 SLEMAN
Madrasah Riset dan Inklusi

Madrasah
Maju
Bermutu Mendunia

LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

PELAYANAN PRIMA

In House Training (IHT)
MAN 2 Sleman

Tahun Ajaran 2025/2026,



PROFESIONAL

Bekerja dengan kompetensi dan integritas



RAMAH

Melayani dengan senyum, salam, sapa dan empati



RESPONSIF

Tanggap, cepat, dan solutif dalam setiap layanan



INKLUSIF

Memberi layanan adil dan setara untuk semua



BERKUALITAS

Berorientasi pada kepuasan dan perbaikan berkelanjutan

“Layanan prima adalah cerminan akhlak mulia, profesionalisme, dan komitmen kita untuk menghadirkan pendidikan yang berkualitas bagi semua.”

Oleh:

Dr. Evi Rosalina Widyayanti, S.E., M.M.



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA WIWAHA
— YOGYAKARTA —



2026

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia terbaikNya kepada kita semua, sholawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW. Rasa syukur yang sedalam-dalamnya sehingga kami dapat menyelenggarakan dan menyelesaikan Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dengan baik dan lancar.

Dalam Pengabdian Kepada Masyarakat kali ini, Widya Wiwaha Training Center atas tugas dari STIE Widya Wiwaha memberikan materi pada In House Training (IHT) MAN 2 Sleman Yogyakarta tahun akademik 2025/2026. IHT ini mengangkat Tema “Transformasi Madrasah: Profesionalisme Kerja dan Layanan Pendidikan Inklusif” dengan Materi PELAYANAN PRIMA yang disampaikan oleh pemateri Dr. Evi Rosalina Widyayanti, S.E., M.M. Pelaksanaan IHT jatuh pada hari Kamis, tanggal 8 Juli 2026 pukul 12.15-15.15 WIB . Pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua STIE Widya Wiwaha sebagai penanggung jawab dari seluruh kegiatan yang ada di STIE Widya Wiwaha
2. Direktur Widya Wiwaha Training Center sekaligus sebagai pemateri.
3. Kepala Sekolah dan seluruh guru dan tenaga pendidik MAN 2 Sleman Yogyakarta
4. Seluruh Peserta IHT Pelayanan Prima

Besar harapan kami kegiatan IHT ini menjadi kegiatan bermanfaat dan memberikan semangat untuk seluruh peserta (Guru dan Tendik) MAN 2 Sleman Yogyakarta, sehingga mampu menyelesaikan dan memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh komponen sekolah yang terkait. Terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 29 Juli 2026

Dr. Evi Rosalina Widyayanti, S.E., M.M.

PENDAHULUAN

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan salah satu faktor kunci dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan. Di era transformasi pendidikan saat ini, madrasah tidak hanya dituntut menghasilkan lulusan yang unggul secara akademik dan berkarakter Islami, tetapi juga mampu memberikan pengalaman layanan yang cepat, ramah, responsif, inklusif, dan berintegritas kepada peserta didik, orang tua, masyarakat, serta seluruh mitra kerja. Oleh karena itu, budaya pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola lembaga pendidikan yang efektif.

MAN 2 Sleman sebagai **Madrasah Riset dan Inklusi** memiliki komitmen kuat untuk terus meningkatkan mutu layanan pendidikan sejalan dengan visi *Madrasah Maju, Bermutu Mendunia*. Komitmen tersebut diwujudkan melalui berbagai upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia, baik tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, agar mampu memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pendidikan nasional. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya tercermin dalam proses pembelajaran di kelas, tetapi juga pada layanan administrasi, komunikasi dengan orang tua, pengelolaan sarana prasarana, hingga pelayanan kepada tamu dan masyarakat.

Sebagai bagian dari implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada aspek Pengabdian kepada Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Wiwaha Yogyakarta menyelenggarakan kegiatan **Pelatihan Pelayanan Prima** bagi guru dan tenaga kependidikan MAN 2 Sleman. Kegiatan ini dirancang sebagai sarana peningkatan kompetensi pelayanan melalui pendekatan teoritis dan praktis sehingga peserta mampu memahami konsep pelayanan prima sekaligus menerapkannya dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Materi pelatihan disusun secara komprehensif dengan menitikberatkan pada pembangunan budaya pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented service*), komunikasi efektif, etika pelayanan, empati, profesionalisme, serta penguatan nilai-nilai integritas dalam lingkungan madrasah. Selain penyampaian materi, peserta juga mengikuti berbagai aktivitas pembelajaran interaktif seperti studi kasus, simulasi pelayanan, diskusi kelompok, dan praktik komunikasi sehingga proses pembelajaran menjadi lebih aplikatif dan kontekstual.

Melalui kegiatan ini diharapkan seluruh peserta memiliki kesamaan persepsi mengenai pentingnya pelayanan prima sebagai budaya organisasi, bukan sekadar tugas administratif. Dengan demikian, setiap guru dan tenaga kependidikan mampu menjadi duta pelayanan yang menghadirkan pengalaman positif bagi peserta didik, orang tua, maupun masyarakat. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan akan memperkuat citra MAN 2 Sleman sebagai lembaga pendidikan yang profesional, humanis, inklusif, serta mampu memberikan layanan pendidikan yang unggul sesuai dengan tuntutan zaman dan nilai-nilai Islam.



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

PELAYANAN PRIMA

**Transformasi Madrasah:
Profesionalisme Kerja dan
Layanan Pendidikan Inklusif**



In House Training (IHT)
MAN 2 Sleman
Tahun Ajaran 2025/2026

“ Melayani dengan hati,
mendidik dengan keteladanan,
mewujudkan madrasah
unggul dan inklusif.



Oleh:

Dr. Evi Rosalina Widyayanti, S.E., M.M.



PROFESIONAL



EMPATI



INKLUSIF



BERORIENTASI
LAYANAN



DR. EVI ROSALINA WIDYAYANTI, S.E.,M.M.

PROFILE



Visi : Selamat dan Sukses Dunia Akhirat, Mendapat Ridho dan Surganya Allah

Misi : Melakukan apapun dengan cara terbaik dan niat ibadah

Impian: Husnul Khatimah

PENDIDIKAN DAN SERTIFIKASI

1. S1 Fak Ekonomi UII
2. S2 Magister Manajemen UGM
3. S3 PDIE Manajemen UII
4. Certificate Born to Succeed Seminar
5. Certified NLP Pract™
6. Certified Emotional Mastery
7. Certified Business Coach (CBC)
8. Certified Corporate Coach (CCC)
9. Sertifikasi Pendidik (Dosen)
10. Kompetensi Metodologi Pelatihan-BNSP
11. Kompetensi Digital Marketing – BNSP
12. Certified Leadership Coach Practitioner

PEKERJAAN

1. Dosen Tetap (STIE Widya Wiwaha) dan dosen tidak tetap di kampus swasta di Yogyakarta)
2. Management Trainer
3. Direktur Widya Wiwaha Training Center
4. Tenaga Ahli Bidang Ekonomi bersama Pemerintah Kota Balikpapan-UGM
5. Ketua EL-PARKA (Lembaga Pendampingan Anak Remaja dan Keluarga)
6. Ketua Majelis Hukum dan HAM
7. Ketua Satgas PPKPT STIE Widya Wiwaha
8. Pengurus FMI (Forum Manajemen Indonesia)
9. Coach (Pelatih Indonesia) : Life and Business Coach
10. Business Owner Batik Namburan

A. PEMBUKAAN

Mengapa Pelayanan Prima Penting di Madrasah?



Madrasah bukan hanya tempat belajar, tetapi juga lembaga pelayanan publik di bidang pendidikan.

Setiap guru dan karyawan adalah **wajah madrasah** yang akan menentukan **kepuasan** peserta didik, orang tua, masyarakat, dan stakeholder lainnya.



Pelayanan prima adalah kemampuan memberikan layanan yang **berkualitas, profesional, cepat, tepat, ramah**, dan **sepenuh hati** sehingga memberikan **pengalaman positif** kepada penerima layanan.



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi



Filosofi Pelayanan di Madrasah

*“Mengajar adalah profesi,
melayani adalah hati.”*

Sebagai pendidik dan tenaga kependidikan, kita tidak hanya menyampaikan ilmu, tetapi juga memberikan keteladanan, perhatian, dan pelayanan yang mencerminkan **nilai-nilai Islam**.

Prinsip Pelayanan Prima:



Profesional



Responsif



Ramah



Empati



Akuntabel



Berorientasi
solusi



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

B. KONSEP DASAR PELAYANAN PRIMA



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi



Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan Prima (*Excellent Service*) adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa dengan melebihi harapan mereka melalui sikap **profesional, kompeten, cepat, tepat, dan penuh empati**.



*Melayani
dengan Hati,
Mendidik
dengan Dedikasi*



Dalam Konteks MAN

Pelanggan atau pengguna layanan meliputi:

INTERNAL



Siswa



Guru



Karyawan



Pimpinan Madrasah

EKSTERNAL



Orang tua siswa



Masyarakat



Alumni



Kementerian Agama



Dunia usaha dan industri



Mitra kerja



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Karakteristik Pelayanan Prima

-  **Cepat** | Memberikan layanan tanpa menunda-nunda.
-  **Tepat** | Sesuai prosedur dan kebutuhan pengguna.
-  **Ramah** | Menggunakan bahasa yang santun dan menghargai.
-  **Nyaman** | Menciptakan suasana yang menyenangkan.
-  **Tuntas** | Menyelesaikan masalah sampai selesai.



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

“Pelayanan prima adalah komitmen kita untuk memberikan **yang terbaik** bagi setiap pengguna layanan.”



LAYANAN
CEPAT



LAYANAN
TEPAT



LAYANAN
RAMAH



LAYANAN
NYAMAN



LAYANAN
TUNTAS



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN

ILMU

IMAN

PRESTASI

KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan Inklusi

C. AREA 1:

PENERIMAAN DAN ADMINISTRASI



Peran Strategis Bagian Administrasi

Bagian administrasi merupakan “gerbang pertama” yang menentukan kesan masyarakat terhadap madrasah.



Layanan yang Sering Diberikan



Penerimaan tamu



Pelayanan surat menyurat



Legalisir ijazah



Informasi akademik



Pelayanan pembayaran



Pelayanan data siswa



Administrasi guru dan karyawan



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Standar Pelayanan Penerimaan Tamu

5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

Contoh



Kurang Baik

“Ya ada perlu apa?”



Pelayanan Prima

“Assalamu’alaikum
Bapak/Ibu, selamat datang
di MAN. Ada yang dapat
kami bantu?”



Ketika menerima tamu:



Berdiri menyambut tamu



Mengucapkan salam



Menanyakan kebutuhan tamu



Memberikan informasi yang jelas



Mengantar atau mengarahkan
ke tujuan



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Etika Komunikasi Telepon dan WhatsApp



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi



Melalui Telepon

- 1** Angkat maksimal dering ke-3 
- 2** Perkenalkan diri 
- 3** Dengarkan dengan baik 
- 4** Catat informasi penting 
- 5** Tutup dengan sopan 



Melalui WhatsApp



Kurang Baik

Ya Bu.

09.15



Pelayanan Prima

Assalamu'alaikum Ibu.
Terima kasih atas informasinya.
Kami akan membantu proses tersebut
dan segera memberikan kabar lebih lanjut.

09.15 ✓✓



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan Inklusi

Kunci Pelayanan Administrasi



Cepat

Dokumen diproses
sesuai SOP.

01



Akurat

Data tidak salah.

02



Transparan

Prosedur jelas.

03



Responsif

Cepat merespons
pertanyaan dan keluhan.

04



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

D. AREA 2:

PROSES PEMBELAJARAN (GURU)



Guru sebagai Pemberi Layanan Pendidikan

Siswa tidak hanya membutuhkan pengajaran, tetapi juga pelayanan pendidikan yang berkualitas.



Harapan Siswa terhadap Guru



Menguasai materi



Adil



Menghargai siswa



Ramah



Inspiratif



Menjadi teladan



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Dimensi Pelayanan Prima Guru



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

1

Kompetensi Profesional



Guru harus:



Menguasai materi



Mengembangkan metode pembelajaran



Memanfaatkan teknologi pembelajaran

2

Kompetensi Pedagogik



Guru mampu:



Memahami karakter siswa



Mengelola kelas



Melakukan evaluasi pembelajaran

Tujuan Pembelajaran

- Memahami materi
- Menguasai konsep
- Menerapkan dalam kehidupan

Belajar
Berprestasi
Berakhlak
Mulia



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Pelayanan Prima dalam Kelas



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi



Sebelum Pembelajaran

- ✓ Datang tepat waktu
- ✓ Menyiapkan perangkat pembelajaran
- ✓ Menyiapkan media pembelajaran



Saat Pembelajaran

- ✓ Menyampaikan tujuan pembelajaran
- ✓ Melibatkan siswa secara aktif
- ✓ Memberikan kesempatan bertanya
- ✓ Menghargai pendapat siswa



Setelah Pembelajaran

- ✓ Memberikan umpan balik
- ✓ Evaluasi pembelajaran
- ✓ Pendampingan siswa yang membutuhkan

Tujuan Pembelajaran

1. Memahami konsep
2. Menganalisis
3. Mengaplikasikan

Belajar
Berprestasi
Berakhlak
Mulia



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Guru dan Empati



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi



Setiap siswa memiliki latar belakang yang berbeda.



Pendekatan Kurang Tepat



"Kalau tidak bisa ya salah sendiri."



Pendekatan Empatik



"Apa yang membuat kamu mengalami kesulitan? Mari kita cari solusi bersama."



Membangun Pengalaman Belajar Positif

Guru yang hebat bukan hanya membuat siswa paham pelajaran, tetapi juga membuat siswa merasa dihargai.

Rumus Pelayanan Guru



Kompetensi

+



Keteladanan

+



Kepedulian

=



Guru Inspiratif



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

E. AREA 3:

FASILITAS DAN LAYANAN KHUSUS



MAN 2
SLEMAN
Madrasah Riset dan Inklusi



Pentingnya Fasilitas dalam Pelayanan Pendidikan

Fasilitas yang baik mendukung kenyamanan dan kualitas pembelajaran.



Area Layanan yang Perlu Diperhatikan

- Ruang kelas
- Laboratorium
- Perpustakaan
- Mushola
- Toilet
- Kantin
- Area parkir
- Ruang pelayanan administrasi



Ruang Kelas



Laboratorium



Perpustakaan



Mushola



Toilet



Kantin



Area Parkir



Ruang Pelayanan Administrasi



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN

ILMU

IMAN

PRESTASI

KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

Prinsip Pengelolaan Fasilitas



Bersih

Lingkungan yang bersih mencerminkan budaya madrasah.



Bersih



Aman

Mencegah risiko kecelakaan.



Aman



Nyaman

Mendukung aktivitas belajar.



Nyaman



Terawat

Dilakukan pemeliharaan rutin.



Terawat



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN

ILMU

IMAN

PRESTASI

KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

Layanan Khusus yang Perlu Dikembangkan



Layanan Konseling

Membantu siswa mengatasi masalah akademik maupun pribadi.



Layanan Keagamaan

Membina karakter dan spiritualitas siswa.



Layanan Prestasi

Pendampingan siswa berprestasi.



Layanan Inklusi

Menghargai keberagaman kemampuan siswa.



Budaya Peduli Fasilitas

Setiap warga madrasah bertanggung jawab terhadap fasilitas.



Motto

"Fasilitas madrasah adalah amanah yang harus dijaga bersama."



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

F. AREA 4:

KOMUNIKASI DAN EMPATI



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan Inklusi



Mengapa Komunikasi Sangat Penting?

Sebagian besar keluhan muncul bukan karena layanan yang buruk, tetapi karena komunikasi yang kurang baik.



Komunikasi Efektif



Mendengar Aktif (Active Listening)

- ✓ Fokus kepada lawan bicara
- ✓ Tidak memotong pembicaraan
- ✓ Mengklarifikasi informasi
- ✓ Memberikan respons yang tepat



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan Inklusi

Bahasa Positif dalam Pelayanan



Hindari

- ✗ Tidak bisa
- ✗ Bukan tugas saya
- ✗ Tunggu saja



Gunakan

- ✓ Mari kami bantu
- ✓ Akan kami koordinasikan
- ✓ Mohon menunggu sebentar
- ✓ Terima kasih atas masukannya



Empati dalam Pelayanan

Empati adalah kemampuan memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Formula Empati:



Dengar



Pahami



Tanggapi



Bantu



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN

ILMU

IMAN

PRESTASI

KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

Menghadapi Keluhan dengan Profesional

Langkah-Langkah



- 1 Dengarkan**
Biarkan pelanggan menyampaikan keluhan.



- 2 Tunjukkan Empati**
"Saya memahami ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu rasakan."



- 3 Minta Maaf**
"Mohon maaf atas ketidaknyamanan ini."



- 4 Berikan Solusi**
Jelaskan langkah penyelesaian.



- 5 Follow Up**
Pastikan masalah selesai.



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN

ILMU

IMAN

PRESTASI

KEBERMANFAATAN

STUDI KASUS

Kasus 1

Seorang wali murid marah karena informasi kegiatan sekolah terlambat diterima.

Apa yang harus dilakukan?

Jawaban:

- Dengarkan tanpa menyela
- Berikan empati
- Klarifikasi masalah
- Jelaskan solusi
- Perbaiki sistem informasi

Kasus 2

Siswa merasa gurunya tidak memperhatikan kesulitan belajar yang dialami.

Apa yang harus dilakukan guru?

Jawaban:

- Mengajak berdialog
- Mengidentifikasi hambatan belajar
- Memberikan pendampingan
- Melakukan evaluasi pembelajaran



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

G. MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN PRIMA DI MAN

Tiga Pilar Budaya Pelayanan



- 1 Mindset Melayani**
"Setiap pekerjaan adalah pelayanan."



- 2 Kompetensi**
Meningkatkan keterampilan secara berkelanjutan.



- 3 Karakter**
Integritas, disiplin, dan kepedulian.



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Nilai-Nilai Pelayanan Islami



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan Inklusi



Amanah

Memberikan layanan dengan penuh tanggung jawab.



Ihsan

Melakukan pekerjaan sebaik-baiknya.



Ikhlas

Melayani tanpa pamrih.



Rahmah

Mengedepankan kasih sayang.



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN

ILMU

IMAN

PRESTASI

KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan Inklusi

H. PENUTUP



Refleksi

Sebelum pulang hari ini, tanyakan kepada diri sendiri:

- ✓ Apakah saya sudah melayani dengan ramah?
- ✓ Apakah saya sudah memberikan solusi terbaik?
- ✓ Apakah siswa dan orang tua merasa dihargai?
- ✓ Apakah saya sudah bekerja dengan hati?



Pesan Utama

“ Pelayanan yang baik membuat orang puas, tetapi pelayanan yang dilakukan dengan profesional dan sepenuh hati akan membuat orang percaya, nyaman, dan loyal kepada madrasah. ”



Komitmen Bersama

**MELAYANI DENGAN PROFESIONAL,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN,
DAN BEKERJA DENGAN SEPENUH HATI
DEMI TERWUJUDNYA MADRASAH UNGGUL,
BERPRESTASI, DAN BERAKHLAK MULIA.**



RAMAH



PROFESIONAL



SOLUTIF



PEDULI



TERPERCAYA

Bersama kita wujudkan madrasah yang unggul, berprestasi, dan berakhlak mulia.



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN

ILMU

IMAN

PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Mengapa petugas PTSP sering merasa takut menghadapi TPN?



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi

Rasa kekhawatiran tersebut sebenarnya wajar karena TPN tidak hanya menilai administrasi, tetapi juga melihat implementasi pelayanan secara nyata. Hal yang sering menjadi kekhawatiran antara lain:



Tidak mampu menjawab pertanyaan asesor.



SOP belum dipahami seluruh petugas.



Pelayanan belum konsisten dengan standar yang telah ditetapkan.



Sarana pelayanan belum memenuhi standar.



Takut melakukan kesalahan saat simulasi pelayanan.



Ingat! TPN hadir untuk menilai dan memberikan rekomendasi perbaikan, bukan untuk mencari kesalahan. Tunjukkan yang terbaik dengan persiapan yang matang dan pelayanan yang tulus.



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN

Contoh Pertanyaan TPN kepada Petugas PTSP

Beberapa pertanyaan yang sering muncul adalah:

- 1 Apa tugas Anda di PTSP?
- 2 Apa motto pelayanan instansi ini?
- 3 Berapa lama proses pelayanan ini?
- 4 Bagaimana jika masyarakat mengajukan komplain?
- 5 Apa inovasi pelayanan di instansi Anda?
- 6 Bagaimana pelayanan bagi penyandang disabilitas?
- 7 Apakah masyarakat membayar biaya pelayanan?
- 8 Bagaimana cara mengukur kepuasan masyarakat?
- 9 Apa nilai-nilai Zona Integritas?
- 10 Bagaimana jika terjadi praktik gratifikasi?

Kami Siap Melayani dengan **Profesional** dan **Sepenuh Hati**



Apa yang biasanya dinilai oleh TPN pada PTSP?

Beberapa aspek yang menjadi perhatian antara lain:

- 1 Penampilan dan Sikap Pelayanan
- 2 Standar Pelayanan
- 3 Kompetensi Petugas PTSP
- 4 Sarana dan Prasarana
- 5 Digitalisasi Pelayanan
- 6 Penanganan Pengaduan
- 7 Inovasi Pelayanan



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan inklusi



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN

ILMU

IMAN

PRESTASI

KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan Inklusi

Tips Menghadapi TPN

Petugas tidak perlu menghafal naskah.
Yang lebih penting adalah:



1. **Jawab dengan tenang dan apa adanya.**
Tampil percaya diri, sopan, dan komunikatif.



2. **Ceritakan praktik yang benar-benar dilakukan setiap hari.**
Berikan contoh nyata dari pengalaman Anda.



3. **Jangan melebih-lebihkan kondisi di lapangan.**
Sampaikan sesuai fakta yang ada.



4. **Jika belum mengetahui jawaban secara rinci,**
sampaikan dengan jujur dan jelaskan bahwa informasi detail dapat ditunjukkan melalui SOP atau dokumen yang tersedia.



5. **Tunjukkan semangat melayani masyarakat.**
Sikap positif dan kepedulian adalah kunci utama penilaian.



**Siap, Jujur, Profesional,
Melayani dengan Sepenuh Hati**

Itulah kunci sukses menghadapi TPN!



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN



MAN 2
SLEMAN

Madrasah Riset dan Inklusi



TERIMA KASIH

Atas perhatian, partisipasi, dan komitmen
kita bersama dalam memberikan pelayanan
profesional dan sepenuh hati.



MELAYANI
dengan Hati



MENDIDIK
dengan Keteladanan



BERPRESTASI
dengan Inovasi



BERAKHLAK MULIA
dengan Integritas



*Bersama kita wujudkan
madrasah yang unggul, berprestasi,
dan berakhlak mulia.*



MELAYANI DENGAN HATI,
MENDIDIK DENGAN KETELADANAN



ILMU



IMAN



PRESTASI



KEBERMANFAATAN



SURAT TUGAS

NO : 04/STIEWW/SEKRE/ST/VII/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Nur Widiastuti, S.E.,M.Si

Jabatan : Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta

Dengan ini memberikan tugas kepada :

Nama : Dr. Evi Rosalina Widyayanti, S.E., M.M

Jabatan : Dosen

Untuk mewakili STIE Widya Wiwaha menjadi Narasumber *In House Training* (IHT) MAN 2 Sleman 2025/2026 dengan Tema "Transformasi Madrasah: Profesionalisme Kerja dan Layanan Pendidikan Inklusif oleh MAN 2 Sleman pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 8 Juli 2026

Waktu : 12.15 - 15.15 WIB

Tempat : Aula MAN 2 Sleman

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Juli 2026

Ketua STIE Widya Wiwaha



Dr. Nur Widiastuti, S.E, M.Si



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

Raya Tajem, Tajem, RT.03/RW.31 Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta Kode Pos
55282 Telephon. 0274-4462707; Faximili. 0274-4462707,
E-Mail: man2sleman@gmail.com..

Nomor : B-0597/Ma.12.04.02/PP.00.6/06/2026
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Permohonan Narasumber IHT

Sleman, 26 Juni 2026

Kepada
Yth. **Dr. Evi Rosalina Widyayanti, S.E., M.M.**
Direktur Widya Wiwaha Training Center
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka melaksanakan Program Kerja MAN 2 Sleman Tahun 2026 kami bermaksud menyelenggarakan ***In House Training (IHT) MAN 2 Sleman Tahun Ajaran 2025/2026***, yang akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Kamis, 8 Juli 2026
Waktu : Pukul 12.15 – 15.15 WIB
Tempat : Aula MAN 2 Sleman
Jl. Raya Tajem, Maguwoharjo, Depok, Sleman
Tema IHT : **Transformasi Madrasah: Profesionalisme Kerja dan Layanan Pendidikan Inklusif**

Berkenaan dengan hal tersebut kami mengharap Ibu **Dr. Evi Rosalina Widyayanti, S.E., M.M** untuk menjadi Narasumber dengan materi **Pelayanan Prima** pada acara tersebut di atas.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Kepala Madrasah,



Wiranto Prasetyahadi





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

Jl. Raya Tajem, Tajem, RT.03/RW.31 Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta Kode Pos 55282
Telephon. 0274-4462707; Faximili. 0274-4462707,
E-Mail: man2sleman@gmail.com.

Nomor : B-0778/Ma.12.04.02/PP.00.6/08/2026
Lampiran : -
Perihal : Ucapan Terima Kasih

6 Agustus 2026

Kepada Yth.

Ibu **DR. EVI ROSALINA WIDYAYANTI, S.E., M.M.**
di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselenggaranya kegiatan *In House Training (IHT)* di MAN 2 Sleman pada tanggal 8 Juli 2026.

Sehubungan dengan telah selesainya kegiatan tersebut, kami menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu atas kesediaan menjadi narasumber pada kegiatan *In House Training (IHT)* dengan materi "**Pelayanan Prima**".

Materi yang Ibu sampaikan telah memberikan wawasan, motivasi, serta penguatan kompetensi bagi seluruh peserta dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan MAN 2 Sleman. Kami meyakini bahwa ilmu dan pengalaman yang telah dibagikan akan menjadi bekal yang sangat bermanfaat dalam mewujudkan budaya kerja yang profesional, ramah, dan berorientasi pada pelayanan yang unggul.

Semoga segala kebaikan dan dedikasi Ibu mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Kami berharap Ibu berkenan kembali berbagi ilmu dan pengalaman pada kesempatan-kesempatan berikutnya.

Demikian surat ucapan terima kasih ini kami sampaikan. Atas perhatian, kerja sama, dan kontribusi Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Kepala,



Wiranto Prasetyahadi





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

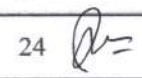
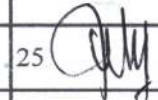
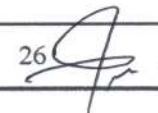
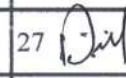
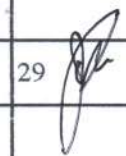
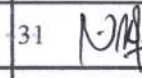
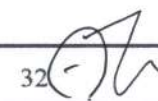
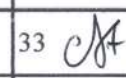
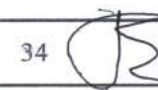
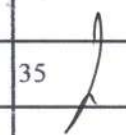
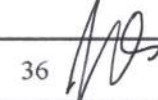
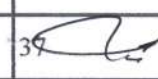
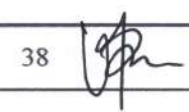
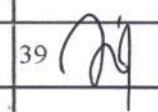
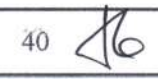
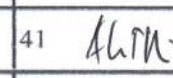
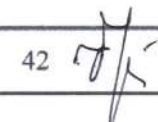
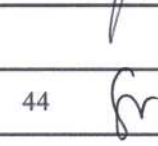
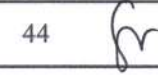
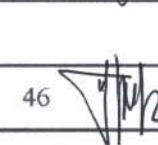
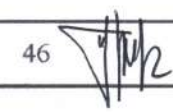
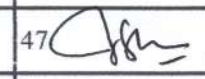
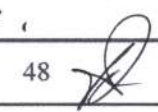
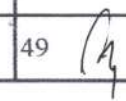
Kode Pos 55282, Telephone 0274-446707; Faximilli. 0274-4462707.
Jl. Raya Tajem, Tajem RT.03/RW.31 Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta
E-Mail: man2slemanvk@gmail.com

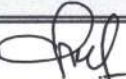
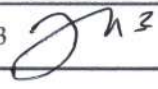
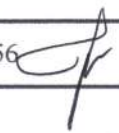
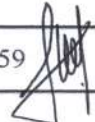
DAFTAR HADIR PESERTA IN HOUSE TRAINING (IHT)
TAHUN AJARAN 2025/ 2026

Transformasi Madrasah: Profesionalisme Kerja dan Layanan Pendidikan Inklusif

Hari/ Tanggal : Rabu, 8 Juli 2026
Pukul : 12.15 - 15.15
Tempat : Aula MAN 2 Sleman
Materi : Pelayanan Prima

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Drs. H. Wiranto Prasetyahadi, M.Pd	Kepala Madrasah	1
2	Angga Setiawan Wibowo, SE, MM	Kepala Tata Usaha	2
3	Dra. Hj. Siti Zubaidah	Guru Fisika	3
4	Supardi, S.Pd.	Guru PKn	4
5	H. Widodo Budi U, M.Pd	Guru Matematika	5
6	Sobiran, S.Pd.	Guru B. Inggris	6
7	Retna Sundari, M.Pd.	Guru Biologi	7
8	Dra. Indriani Widiastuti	Guru Matematika	8
9	Nurul Aini S. M.Pd.	Guru Fisika	9
10	Hj. Nur Syam'ah, M.Pd	Guru Matematika	10
11	Anik Yuniawati, S.Pd.	Guru B. Inggris	11
12	Hanifah, S.Hum	Guru SKI	12
13	Winarsih, S.Pd	Guru Sejarah	13
14	Suratini, S.Pd.	Guru Ekonomi	14
15	Sary Sutarsih, S.Pd.	Guru Geografi	15
16	Dwi Wahyuni, S.Pd, M.Pd.	Guru B. Indonesia	16
17	Nur Widayati, S.Pd, M.Sc	Guru Biologi	17
18	Yeni Susanti, SPd	Guru PKn	18
19	Hariyanta, S.Pd.I, MPdI	Guru B. Arab	19
20	Edi Purwanto, S.Pd	Guru Sejarah	20

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
21	Rifauddin M. Sultan, S.S.	Guru B. Inggris	21 
22	Hasanudin, S.Ag, M.A	Guru B. Arab	22 
23	Satoto Bronto L., S.Pd	Guru Ekonomi	23 
24	Suwassyidah, S.Pd.I	Guru Fiqih	24 
25	Setyawati, S.Pd.Si.	Guru Matematika	25 
26	Muhammad Husen, S.Pd	Guru PJOK	26 
27	Dian Alqoma, S.Pd.I	Guru Aqidah Akhlak	27 
28	Erani Saraswati, S.Pd	Guru PJOK	28 
29	Sari Dwi Hartiwi, S.S	Guru B.Indonesia	29 
30	Khoirul Amri, S.Pd	Guru Seni Budaya	30 
31	Nurul Latifah Fauziyah, S.Pd	Guru Sosiologi	31 
32	Tsalis Nurul 'Azizah, S.Pd	Guru Alqur'an Hadist	32 
33	Ana Eka Suryati, S.Pd.	Guru Ekonomi	33 
34	Nur Lanny Inggriyani, S.Pd.	Guru Bahasa Jawa	34 
35	Fita Yuli Kisworo W., S.Pd	Guru BK	35 
36	Muthia Heraputri, S.Pd	Guru Sosiologi	36 
37	Budi Aditya Wardana, S.Pd.I	Guru Aqidah Akhlak	37 
38	Vionita Vara Fitrianti, S.Pd	Guru SKI	38 
39	Annik Qurniawati, S.Pd	Guru Kimia	39 
40	Niar Widha P., S.Pd	Guru Seni Budaya	40 
41	Auliyatun Nisa', S.Sos.I	Guru BK	41 
42	Fitriya Tahta Alfina, S.Th.I	Guru Tahfidz	42 
43	Ahmad Ubaidillah Ma'sum Al Anwari, S.Ag	Guru Al Qur'an hadist	43 
44	Wulan Sari W. A., S.Pd	Guru Kimia	44 
45	Hilmi Hamdi, S.Si.	Guru Tahfidz	45 
46	Faiqotul Ma'la, S.Pd.	GPK	46 
47	Rahmadi Sutara, A.Ma	Staf Tata Usaha	47 
48	Hozin Ghozali, A.Ma	Staf Tata Usaha	48 
49	Maria Ulfah, S.AP	Staf Tata Usaha	49 

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
50	Chichilia Ika Permata, S.I.P	Staf Tata Usaha	50 
51	Erfan Ma'rifah, A.Md	Staf Tata Usaha	51 
52	Muh Baidlowi, S.E.I	Staf Tata Usaha	52 
53	Atiqah Ainur Rahma, S.I.P	Staf Tata Usaha	53 
54	Putri Rahmawati, S.Pd	Staf Tata Usaha	54 
55	Mufid	Staf Tata Usaha	55 
56	Jamzani	Staf Tata Usaha	56 
57	Feri Tri Ardianto	Staf Tata Usaha	57 
58	Ichwan Athar Huda	Staf Tata Usaha	58 
59	Amad Abdul Rohim, S.E	Staf Tata Usaha	59 

Sleman, 8 Juli 2026

Waka Kurikulum

Nur Syam'ah, M.Pd
NIP 196908082002122002

KEMENTERIAN AGAMA
MADrasah Ibtidaiyah Negeri Sleman
REPUBLIC OF INDONESIA

Mengetahui
Kepala Madrasah

Drs. H. Wiranto Prasetyahadi, M.Pd
NIP 196612101995031001

**DOKUMENTASI
PELAYANAN PRIMA
MAN SLEMAN YOGYAKARTA**







MAN 2 SLEMAN
Madrasah Inklusi & Riset



ZONA INTEGRITAS
Membantu Melayan Semua Komunitas dan Wilayah Berkeadilan Berprestasi dan Berkualitas



In House Training

**TRANSFORMASI MADRASAH:
PROFESIONALISME KERJA
DAN LAYANAN PENDIDIKAN INKLUSIF**



Dr. EVI ROSALINA WIDAYANTI, S.E., M.M.
DOSEN STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA



Drs. WIRANTO PRASETYAHADI, M.Pd.
KEPALA MAN 2 SLEMAN



ERNISA PURWANDARI, M.Pd.
DOSEN PENDIDIKAN LUAR BIASA UNY



HAZWAN ISKANDAR JAYA, S.P., M.M., CMT-ASEAN
FOUNDER OF TRILOGIKA EDUTAMA



Dr. SUTYIPO RUTIYA, S.Ag., M.Si.
DOSEN PRODI PENDIDIKAN ISLAM UAD



8-9 Juli 2026



Aula MAN 2 Sleman



mandalasleman



man2sleman_yogyakarta



man 2 sleman



<https://man2sleman.sch.id/>