

“Implementasi Pelayanan Publik Kartu Jakarta Pintar (KJP) pada SMA Uswatun Hasanah”

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi

Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan



OLEH :

HANA FITRIA

1601085050

BIDANG KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Program Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMA

Uswatun Hasanah

Nama : Hana Fitria

Nim : 1601085050

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai saran penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof. DR . HAMKA

Hari : Jumat

Tanggal : 28 Agustus 2020

Tim Penguji Nama Jelas

Tanda Tangan Tanggal

Ketua : Drs. H. M. Jamil Latief, MM, M.Pd

Sekretaris : Dr.Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd.

Pembimbing : Dra. Hj. Sri Giyanti, M.M

Penguji 1 : Dr. H. Syuaiban Muhammad, M.Si

Penguji 2 : Supriansyah, M.Pd

Disahkan Oleh

Dekan

Dr. Deswian Bandarsyah, M.Pd

NIDN: 03.1712.6903

ABSTRAK

Hana Fitria. 1601085050. *Implementasi Pelayanan Publik Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMA Uswatun Hasanah Jakarta Timur- SMA Uswatun Hasanah Piang Ranti Jakarta Timur*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMA Uswatun Hasanah Jakarta Timur– SMA Uswatun Hasanah Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Untuk sumber data dipilih secara *purposive sampling* dengan kriteria menguasai atau memahami dan tergolong pegawai yang mengelola pelayanan publik di sekolah. Jumlah informan sebanyak 3 orang yang terdiri 1 Informan dari Kepala Tata Usaha, 1 Informan dari Staff Tata Usaha dan 1 Informan dari Siswa penerima KJP di SMA Uswatun Hasanah. Teknik pengumpulan data di lakukan di SMA Uswatun Hasanah Pinang Ranti Jakarta Timur dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan triangulasi. Teknis Analisis data yaitu dengan data reduction, data display, dan conclusion drawing verification.

Hasil pembahasan menjelaskan bahwa proses pelayanan mengenai pembuatan Kartu Jakarta Pintar saat ini sudah efektif dan efisien dan petugas sudah sangat responsif kepada siswa yang ingin membuat kartu jakarta pintar dan menanggapi segala keluhan siswa. Dengan demikian pada pelayanan pembuatan KJP ini sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada siswa di SMA Uswatun Hasanah Jakarta Timur.

Kata Kunci : Pelayanan, Kartu Jakarta Pintar (KJP), Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Hana Fitria. 1601085050. Implementation of Public Services Regarding the Jakarta Smart Card (KJP) at Uswatun Hasanah Pinang Ranti High School, East Jakarta - Uswatun Hasanah Piang Ranti High School, East Jakarta. Essay. Jakarta: Faculty of Teacher Training and Education. Prof. Muhammadiyah University. DR. HAMKA. 2020.

This study aims to determine the implementation of public services regarding the Jakarta Smart Card (KJP) at Uswatun Hasanah Pinang Ranti High School, East Jakarta - Uswatun Hasanah Pinang Ranti High School, East Jakarta. This research uses qualitative methods that are descriptive. For data sources selected by purposive sampling with the criteria to master or understand and belong to employees who manage public services in schools. The number of informants was 3 people consisting of 1 informant from the Head of Administration, 1 informant from the Administration Staff and 1 informant from KJP recipient students at Uswatun Hasanah High School. Data collection techniques were carried out at Uswatun Hasanah Pinang Ranti Senior High School, East Jakarta by using observation, interview, documentation study, and triangulation techniques. Technical analysis of data, namely by data reduction, display data, and conclusion drawing verification.

The results of the discussion explained that the service process regarding making Jakarta Smart Cards is currently effective and efficient and officers are very responsive to students who want to make Jakarta Smart Cards and respond to all student complaints. Thus, the KJP-making service is in accordance with the dimensions of service quality and provides satisfaction to students at Uswatun Hasanah High School, East Jakarta.

Keywords: *Service, Jakarta Smart Card (KJP), Service Quality*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus dan Subfokus.....	8
C. Pertanyaan Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian	11
1. Deskripsi Konseptual Fokus.....	11
2. Deskripsi Konseptual Subfokus	20
B. Penelitian Relevan	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Alur Penelitian	34
A. Tempat dan Waktu Penelitian	35
B. Latar Penelitian	39
C. Metode dan Prosedur Penelitian.....	39
D. Peran Peneliti.....	41
E. Data dan Sumber Data.....	42
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	44

G. Teknik Analisis Data	46
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	53
1. Profil SMA Uswatun Hasanah	53
2. Struktur Organisasi SMA Uswatun Hasanah	57
B. Prosedur Memasuki Setting Penelitian	58
1. Studi Pendahuluan.....	59
2. Rencana Penelitian	60
C. Temuan Penelitian	60
1. Pelayanan Publik Mengenai Kartu Jakarta Pintar di SMA Uswatun Hasanah	62
2. Prosedur Pelayanan mengenai Kartu Jakarta Pintar di SMA Uswatun Hasanah Pinang Ranti, Jakarta	72
3. Alokasi Dana mengenai Kartu Jakarta Pintar di SMA Uswatun Hasanah, Pinang Ranti Jakarta Timur	73
4. Kualitas Pelayanan Mengenai Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMA Uswatun Hasanah, Pinang Ranti Jakarta Timur	74
D. Pembahasan.....	75
1. Implementasi Pelayanan Publik Mengenai Kartu Jakarta Pintar di SMA Uswatun Hasanah Pinang Ranti Jakarta Timur.	75
A. Prosedur Pelayanan	75
B. Alokasi Dana	78
C. Kualitas Pelayanan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
A. SIMPULAN	83
B. SARAN.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN- LAMPIRAN	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan suatu kebutuhan yang diiringi dengan kebutuhan konsumen serta cara penyampaian nya pula dapat mencapai dan dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen itu sendiri. Kepuasan juga bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu yang memadai. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh .

Pelayanan juga yaitu segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik yaitu perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sudah menjadi kewajiban pemerintah, terutama pemerintah daerah untuk memberikan layanan terbaik untuk masyarakatnya. Kartu Jakarta Pintar salah satu pelayanan sosial yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada kalangan masyarakat ini khususnya bagi warga Jakarta yang merupakan program strategis

untuk memberikan akses kepada warga DKI Jakarta dari kalangan masyarakat yang tidak mampu untuk mengenyam Pendidikan minimal sampai tamat SMA/SMK Sederajat.

Pendidikan juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia terutama yang ada di negara Indonesia ini, dengan melalui Pendidikan diharapkan kepada seluruh sumber daya manusia untuk siap dan mampu dalam menghadapi tuntutan perkembangan zaman yang semakin hari semakin pesat dan selalu berubah. Pada kenyataannya Pendidikan yang ada di Negara Indonesia ini masih belum dapat menjangkau seluruh penduduknya, karena masih sangat banyak masyarakat yang tidak dapat menyelesaikan Pendidikan nya sampai batas maksimal Wajib belajar yaitu 12 tahun. Salah satu penyebab belum meratanya Pendidikan di Indonesia ini disebabkan oleh faktor kemiskinan, dimana masyarakat Indonesia tidak mampu untuk membayar uang sekolah beserta peralatan untuk sekolah. Kemiskinan merupakan ketidakmampuan dalam memenuhi standar minimum kebutuhan dasar yang meliputi kebutuhan pangan maupun non pangan.

Pemerintah daerah khususnya pemerintah provinsi DKI Jakarta mengemban tugas yang diberikan untuk melaksanakan pembangunan di bidang Pendidikan yang multi karakteristik, terutama yang besarnya populasi masyarakat dan juga banyaknya masyarakat yang kurang mampu di wilayah perkotaan seperti DKI Jakarta ini. Pemerintah provinsi DKI Jakarta ini menjamin kepada seluruh masyarakat nya terutama yang usia sekolah untuk mendapatkan pelayanan Pendidikan yang baik minimal sampai jenjang Pendidikan menengah.

Kebijakan pemberian kartu Jakarta pintar disekolah ini harus melalui beberapa tahap dan prosedur, juga survey untuk mengetahui apakah siswa tersebut secara personal dinyatakan tidak mampu baik secara materi maupun penghasilan orang tua nya yang tidak memenuhi kebutuhannya. Kjp memiliki arti yang strategis bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu secara khusus di DKI Jakarta karena sebagai bagian dari usaha pemprov DKI Jakarta dalam meningkatkan kualitas Pendidikan. Dengan diberlakukannya program kjp diharapkan dapat memutus rantai putus sekolah serta kemiskinan yang ada di ibukota.

Program kjp yang ditunjukkan untuk memenuhi biaya personal peserta didik bagi masyarakat tidak mampu dan anak terlantar, namun nyatanya masih banyak anak yang tergolong tidak mampu pun tidak mendapatkan dana bantuan kjp tersebut. Dalam upaya pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta untuk membantu masyarakat kurang mampu untuk dapat bersekolah maka pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan Kartu Jakarta Pintar. Kartu Jakarta Pintar (KJP) merupakan kartu yang diberikan kepada siswa/siswi untuk bantuan pendidikan melalui kartu yang berbentuk seperti ATM. Bantuan yang diberikan perbulan sebesar

JENJANG	TOTAL ALOKASI DANA PER- BULAN	TAMBAHAN SEKOLAH BULAN	SPP SWASTA	UNTUK PER-
SD/MI/SDLB	Rp 250.000	Rp 130.000		
SMP/MTs/SMPLB	Rp 300.000	Rp 170.000		
SMA/MA/SMALB	Rp 420.000	Rp 290.000		

KJP memiliki arti yang strategis bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu secara khusus di DKI Jakarta karena posisinya sebagai bagian dari usaha Pemprov DKI dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan diberlakukannya program KJP diharapkan dapat memutus rantai putus sekolah serta kemiskinan di ibukota. Program KJP yang di tujukkan untuk memenuhi biaya personal peserta didik bagi masyarakat tidak mampu dan anak terlantar, namun nyatanya masih banyak anak terlantar yang tidak bersekolah di Jakarta bahkan anak yang tergolong tidak mampu pun tidak mendapatkan dana bantuan KJP tersebut.

Pada SMA Uswatun Hasanah, Pelayanan mengenai pembuatan KJP ini merupakan suatu kegiatan penting yang harus dilakukan. Dalam pembuatan KJP ini siswa yang akan membuat KJP akan di layanani oleh petugas Administrasi di sekolah. Dengan banyak nya siswa yang mengajukan Pengajuan KJP maka petugas administrasi biasanya tidak efektif, tetapi petugas administrasi sekolah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik serta ideal.

Suatu system pelayanan sangat diperlukan di dalam sebuah kantor ini karena, dengan memberikan layanan yang berkualitas kepada siswa dan siswi. Siswa dan siswi juga merasa puas dan akan memiliki dampak positif pada suatu pelayanan yang diberika oleh petugas administrasi SMA Uswatun Hasanah itu sendiri. Oleh sebab itu, harapannya siswa dan siswi mendapatkan kepastian waktu layanan, siswa dan siswi hanya perlu datang satu kali untuk melakukan pengaduan KJP, siswa dan siswi dapat memonitor pengaduan KJP secara langsung atau real time, dan pengaduan diproses lebih cepat.

Pada SMA Uswatun Hasanah yang berada di Pinang Ranti, Pelayanan yang diberikan kepada siswa dan siswi nya sudah cukup efektif karena sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di sekolah tersebut. Dan juga memberikan pelayanan yang baik dan benar serta berkualitas kepada siswa dan siswi tersebut.

KJP adalah bantuan biaya personal yang diberikan pemerintah kepada peserta didik untuk pemenuhan kebutuhan peserta didik seperti: seragam sekolah, sepatu, buku, alat tulis, transportasi, ekstra kulikuler dan tambahan gizi. Sasaran pemberian KJP tidak berlaku bagi siswa yang terdaftar kurang mampu tetapi memiliki telpon genggam agar KJP dapat tepat sasaran dan penerima dari KJP merupakan benar-benar siswa yang membutuhkan. Seleksi serta verifikasi ketat yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam pembuatan KJP agar target peserta dari KJP tepat sasaran. Penjaminan KJP dapat digunakan secara tepat sesuai peruntukannya.

Diantara banyaknya penerima bantuan kartu Jakarta Pintar, kenyataannya dilaporkan bahwa masih banyak target KJP yang tidak sesuai dan tidak tepat sasaran. Banyak dari penerima KJP yang mengaku belum menerima, tetapi nama mereka sudah muncul didalam daftar penerima KJP. Masalah lainnya yaitu pemberian kuota penerima KJP disetiap sekolah sama, sedangkan tidak semua sekolah memiliki jumlah siswa miskin yang sama dan ini menyebabkan masih banyaknya siswa miskin yang kesulitan untuk memenuhi keperluan bersekolahnya yang dimana masih banyak siswa tidak mampu yang belum mendapatkan bantuan KJP.

Dengan adanya pelayanan publik yang di buat seperti pemberian Kartu Jakarta Pintar (KJP) ini dapat membantu banyak masyarakat DKI Jakarta. Pelayanan public merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public. Penyelenggara pelayanan public yaitu Lembaga dan petugas pelayanan public baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik daerah yang telah menyelenggarakan pelayanan public.

Ada kalanya terdapat sekolah-sekolah yang cenderung kurang cermat dalam melaksanakan pengawasan terhadap program KJP tersebut. Hal ini menjadi suatu permasalahan dari segi karakteristik agen pelaksana program tersebut. Karena bagaimanapun program KJP sebagai bagian dari upaya memberikan pendidikan gratis kepada warga usia sekolah di Provinsi DKI Jakarta harus mendapat dukungan dan saran. Hal ini penting demi adanya langkah perbaikan dan penyempurnaan dalam penyelenggaraan program KJP ke depannya.

Dari hasil penelitian relevan yang ditemukan, oleh Yoani Mega Pertiwi, Aloysius Rengga Jurusan Administasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jalan Pendidikan merupakan kebutuhan untuk mendukung berlangsungnya proses pengembangan sumber daya manusia. Pada kenyataannya pendidikan di Indonesia masih belum dapat menjangkau seluruh penduduknya, salah satu faktor penyebabnya adalah kemiskinan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat program Kartu Jakarta Pintar (KJP) yaitu program

strategis untuk memberikan akses bagi warga DKI Jakarta dari kalangan masyarakat tidak mampu untuk mengenyam pendidikan minimal sampai dengan tamat SMA/SMK dengan dibiayai penuh dari dana APBD Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan penjelasan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti pelayanan di SMA Uswatun Hasanah dengan adanya masalah terhadap bagaimana system pelayanan pembuatan KJP yang kurang efektif dan efisien untuk siswa dan siswi yang kurang mampu untuk dapat bersekolah sampai batas maksimal wajib belajar 12 tahun. Penulis meneliti pelayanan publik mengenai kartu jakarta pintar di SMA Uswatun Hasanah Pinang Ranti Jakarta Timur dengan judul :

“Implementasi Pelayanan Program Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMA Uswatun Hasanah”

B. Fokus dan Subfokus

1. Fokus

Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti memfokuskan penelitian ini pada *Implementasi Pelayanan Program Kartu Jakarta Pintar di SMA Uswatun Hasanah Jakarta Timur*

2. Subfokus

Adapun yang menjadi subfokus pada penelitian ini adalah :

- a. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh SMA Uswatun Hasanah
- b. Pelayanan mengenai Alokasi dana KJP kepada pengguna Kartu Jakarta Pintar pada SMA Uswatun Hasanah
- c. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh SMA Uswatun Hasanah

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan subfokus pada penelitian ini, maka pertanyaan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara menerapkan prosedur yang ada di SMA Uswatun Hasanah ?
2. Bagaimana pelayanan mengenai Alokasi dana yang diberikan oleh SMA Uswatun Hasanah pada pengguna siswa dan siswi penerima KJP?
3. Kualitas pelayanan apa saja yang dilakukan oleh SMA Uswatun Hasanah?

D. Tujuan Penelitian

sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui :

1. Bagaimana cara menerapkan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh SMA Uswatun Hasanah
2. Bagaimana Pelayanan petugas administrasi mengenai alokasi dana yang dikeluarkan oleh pihak pusat untuk keperluan instansi dan pengguna KJP di SMA Uswatun Hasanah
3. Kualitas pelayanan apa saja yang telah dilakukan pada oleh SMA Uswatun Hasanah

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti harapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritik Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai pengembangan studi keilmuan khususnya dalam bidang kearsipan dan dapat memperkaya khasanah pengetahuan ilmu kearsipan.
2. Manfaat Praktis Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengguna Kartu Jakarta Pintar dalam
 - a. Bagi peneliti
Dapat dijadikan sebagai wawasan serta tambahan pengetahuan sehingga dapat menerapkan perpaduan antara praktik dan teoritis yang didapat dibangku kuliah

- b. Bagi jurusan administrasi perkantoran di universitas muhammadiyah prof. dr. hamka.

Hasil penelitian ini diharapkan menambah informasi keilmuan di dalam manajemen perkantoran yang merupakan salah satu bidang garapan pendidikan, khususnya mengenai administrasi perkantoran dalam suatu perusahaan dan organisasi kelembagaan.

- c. Bagi SMA Uswatun Hasanah

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan informasi bagi SMA Uswatun Hasanah untuk mencermati lebih dalam tentang pelayanan yang ada di SMA Uswatun Hasanah

DAFTAR PUSTAKA

Herdiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

<https://edukasi.kompas.com/read/2019/11/26/06491751/kjp-plus-sudah-dicairkan-ini-7-cara-mengecek-status-kjp-plus?page=all>

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik

Ramdhani, Ali. 2014. *Manajemen Perkantoran Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi*. Bandung: Pustaka Setia

Mulyadi, Dedi. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Prayoga, Agryan Wahyu. 2014. *Implementasi Program Kartu Jakarta Pintar Pada Jenjang Pendidikan SMA/SMK di Kecam*

atan Kalideres Jakarta Barat. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Yoani Mega Pratiwi. 2016. *Implementasi Kebijakan Kartu Jakarta Pintar pada Sekolah Dasar Negeri di Jakarta Timur Wilayah II*. Skripsi. Universitas Dipenogoro

2010. *Undang-undang RI Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dan Pelayanan Umum*. Jakarta: CV Tamita Utama

