

**PELAYANAN PRIMA PADA PELAKSANAAN PROGRAM
SEKOLAH PENGGERAK BERBASIS DIGITAL DI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

OLEH

ALWAN FAUZAN AZIZ

1103618058

MANAJEMEN PENDIDIKAN

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan**

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN SIDANG
SKRIPSI**

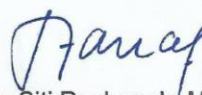
Judul : Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Sekolah Penggerak Berbasis Digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
Nama : Alwan Fauzan Aziz
NIM : 1103618058
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Tanggal Ujian : 20 Januari 2023

Pembimbing I



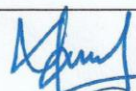

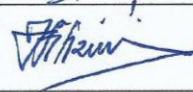
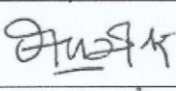
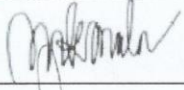

Amril Muhammad, S.E., M.Pd.
NIP. 196804052005011003
Tanggal: 21 Februari 2023

Pembimbing II



Dr. Siti Rochanah, M.M.
NIP. 195712031977112001
Tanggal: 15 Februari 2023

PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd. (Penanggung jawab)*		24 Februari 2023
Dr. Wirda Hanim, M.Psi. (Wakil penanggung jawab)**		24 Februari 2023
Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd. (Koor. Program Studi)***		15 Februari 2023
Dimas Kurnia Robby, M.Pd. (Ketua penguji)****		7 Februari 2023
Prof. Dr. Madhakomala, M.Pd. (Anggota 1)****		10 Februari 2023
Dr. Heru Santosa, M.Pd. (Anggota 2) ****		13 Februari 2023

Catatan:

* Dekan FIP

** Wakil Dekan I

*** Koordinator Program Studi

**** Dosen Penguji selain Pembimbing dan Koordinator Program Studi

**PELAYANAN PRIMA PADA PELAKSANAAN PROGRAM SEKOLAH
PENGGERAK BERBASIS DIGITAL DI KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
(2022)**

Alwan Fauzan Aziz

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima, faktor penghambat, dan strategi pelayanan prima pada pelaksanaan Program Sekolah Penggerak. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret hingga November 2022 dan merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan subjek penelitian ini, menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini meliputi: Sub Koor Data, Seleksi, dan Evaluasi Program Sekolah Penggerak, PIC Seleksi Kepala Sekolah Penggerak, Sub Koor Pelatihan dan Implementasi Program Sekolah Penggerak, Sub Koordinator Publikasi dan Komunikasi pada *Helpdesk*, Asesor Seleksi Program Sekolah Penggerak, Pemantau Seleksi Program Sekolah Penggerak, dan Peserta Pelaksana Program Sekolah Penggerak yang terdiri dari 2 Kepala Sekolah Penggerak dan 1 Fasilitator Sekolah Penggerak. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pelaksanaan pelayanan prima pada Program Sekolah Penggerak berbasis digital di Kemdikbud-ristek dilakukan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan mengimplementasikan maklumat pelayanan publik Direktorat KSPSTK dan mengacu kepada 6 standar pelayanan publik yaitu dengan adanya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi pemberi pelayanan. (2) Faktor penghambat dapat ditemukan dari adanya keluhan atau kendala dalam pelaksanaannya, seperti: masalah jaringan internet, rendahnya literasi digital peserta, sistem yang masih dalam pengembangan, kurang sesuainya regulasi yang diterapkan di lapangan, alur koordinasi yang kurang, dan dari segi petugas pemberi pelayanan. Dalam menghadapi permasalahan dan keluhan dari para penerima pelayanan dilakukan dengan adanya prosedur dalam menghadapi keluhan dan permasalahan. (3) Strategi pelayanan prima pada pelaksanaan Program Sekolah penggerak, yaitu dengan adanya: rapat mingguan, pemberian penguatan dan pembekalan bagi tim petugas, menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, melakukan peningkatan perbaikan, menjaga komunikasi yang baik, dan bersikap proaktif.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Program Sekolah Penggerak

**EXCELLENT SERVICE IN THE IMPLEMENTATION OF THE DIGITAL
BASED MOVER SCHOOL PROGRAM AT THE MINISTRY OF
EDUCATION, CULTURE, RESEARCH, AND TECHNOLOGY
(2022)**

Alwan Fauzan Aziz

ABSTRACT

This research was conducted at the Ministry of Education, Culture, Research and Technology, which aims to determine the implementation of excellent service, inhibiting factors, and excellent service strategies in the implementation of the Mover School Program. This research was conducted from March to November 2022 and is a qualitative descriptive study. Determining the subject of this study, using a purposive sampling technique. Informants in this study included: Data, Selection and Evaluation Sub-Coor for the Mover School Program, PIC for the Principal of the Mover School, Sub-Coor for Training and Implementation of the Mover School Program, Sub-Coordinator for Publication and Communication at the Helpdesk, Assessor for the Selection of the Mover School Program, Monitoring for Program Selection Mover School, and Implementing Participants of the Mover School Program consisting of 2 Principals of the Mover School and 1 Facilitator of the Mover School. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The data obtained were analyzed by descriptive qualitative.

The results of this study indicate that: (1) The implementation of excellent service in the digital based Mover School Program at the Ministry of Education and Culture is carried out by providing the best possible service by implementing public service announcements at the KSPSTK Directorate and referring to 6 public service standards, namely the existence of service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and competence of service providers. (2) Inhibiting factors can be found from complaints or obstacles in its implementation, such as: internet network problems, low digital literacy of participants, systems that are still under development, incompatibility of regulations applied in the field, lack of coordination flow, and from the point of view of giving officers service. In dealing with problems and complaints from service recipients, there are procedures for dealing with complaints and problems. (3) Excellent service strategy in the implementation of the Mover School Program, namely by having: weekly meetings, providing reinforcement and debriefing for the team of officers, applying the applicable Standard Operating Procedures (SOP), making improvements, maintaining good communication, and being proactive.

Keywords: Excellent Service, Mover School Program

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Alwan Fauzan Aziz

NIM : 1103618058

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **"Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Sekolah Penggerak di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi"** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Maret 2022 – November 2022
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, November 2022

Yang Membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI' at the top, 'KEMENTERAI PEMPEL' in the middle, and the alphanumeric code 'F4B47AJX368890774' at the bottom.

Alwan Fauzan Aziz

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Sekolah Penggerak Berbasis Digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan dalam rangka menyelesaikan studi S1 di Program Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi ini berkat bantuan dari banyak pihak. Karena itu peneliti sangat mengapresiasi dan berterimakasih kepada semua pihak yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih secara khusus peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi izin peneliti untuk melaksanakan penelitian
2. Dr. Wirda Hanim, M.Psi., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
3. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Amril Muhammad, SE, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan kritik saran selama proses penyusunan skripsi serta mengajarkan sikap disiplin.
5. Ibu Dr. Siti Rochanah, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan,

membimbing dan memotivasi peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ yang telah memberikan ilmu yang berharga pada peneliti dan membantu proses administrasi selama proses perkuliahan.
7. Ibu Dr. Medira Ferayanti selaku Kepala Kelompok Kerja Program Sekolah Penggerak yang telah berbaik hati mengizinkan peneliti melakukan penelitian.
8. Ibu Tazkia Af'ida Izzati, S.Stat yang telah menyampaikan permohonan izin peneliti untuk melakukan penelitian dan telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara.
9. Ibu Walmah Nimaturrohmah, M.Pd. selaku Sub Koor Pelatihan dan Implementasi Program Sekolah Penggerak; Bapak Dr. Darmawan Affandi selaku Sub Koor Data, Seleksi, dan Evaluasi Program Sekolah Penggerak; Ibu Fitriasari, S.Pd., M.Hum. selaku Ketua SubPokja Komunikasi, Pokja Publikasi dan Komunikasi, Sekretariat Direktorat Jenderal PAUD Dikdas, dan Dikmen yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara.
10. Ibu Rahmi Mulyani, S.Pd selaku asesor seleksi Program Sekolah Penggerak, Ibu Ruhyat Wulan Sari selaku pemantau seleksi Program Sekolah Penggerak, Ibu Shilviani, S.Pd.AUD selaku peserta Kepala Sekolah Penggerak dan Bapak Sunarto, S.Pd., M.Pd. selaku peserta Fasilitator Sekolah Penggerak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara.
11. Keluarga Peneliti, yaitu kedua orang tua peneliti Bapak Suswanto dan Ibu Esih Eko Novita, serta adik peneliti, yaitu Alyafa Nabila Fauzianti yang selalu memberikan dukungan moral dan materi yang mungkin tidak terhitung nilainya dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Teman terdekat peneliti, yaitu Ridwan Setiawan, Fikri Ardhana, Zahra Karenina, Mega Sasmita, dan Yudis. Terimakasih atas segala masukan,

dukungan, dan semangatnya kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.

13. Serta teman-teman Program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ angkatan 2018 Terimakasih atas segala masukan, dukungan, dan semangatnya kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan masukan yang membangun dari pembaca, agar dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk kedepannya.

Jakarta, November 2022

Peneliti,

Alwan Fauzan Aziz



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus	7
C. Pertanyaan Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pelayanan.....	10
1. Pengertian Pelayanan.....	10
2. Pemberi dan Penerima Layanan.....	11
3. Kualitas Pelayanan	21
B. Pelayanan Prima.....	21
1. Konsep Pelayanan Prima.....	21
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima.....	24
3. Kepuasan Pelanggan.....	26
4. Strategi Pelayanan Prima	27
5. Standar Pelayanan Prima	29
C. Faktor Penghambat Pelayanan Prima.....	32
1. Kategori Keluhan Pelanggan.....	32
2. Menanggapi Keluhan Pelanggan	33
D. Program Sekolah Penggerak	35
E. Hasil Penelitian yang Relevan.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Khusus Penelitian.....	45
B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	45
C. Latar dan Waktu Penelitian	46
D. Data dan Sumber.....	47

1. Data	47
2. Sumber Data.....	47
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data	48
1. Teknik Pengumpulan Data.....	48
2. Tahap-Tahap Penelitian.....	50
F. Analisis Data	53
1. Reduksi Data	53
2. Paparan Data.....	54
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	54
G. Pemeriksaan Atau Pengecekan Keabsahan Data	54
1. Kredibilitas	54
2. Transferabilitas	56
3. Dependabilitas	56
4. Konfirmabilitas	56
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Deskripsi Data.....	57
B. Temuan Penelitian	81
C. Pembahasan.....	86
D. Keterbatasan Penelitian	94
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
A. Kesimpulan	96
B. Implikasi.....	99
C. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	343

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat KSPSTK.....	59
Gambar 4.2 Maklumat Pelayanan Ditjen GTK.....	63
Gambar 4.3 Maklumat Pelayanan Direktorat KSPSTK.....	64
Gambar 4.4 Alur Seleksi Calon Kepala Sekolah Penggerak.....	65
Gambar 4.5 Alur Seleksi Calon Fasilitator Sekolah penggerak.....	66
Gambar 4.6 Lini Masa Seleksi Kepala Sekolah Penggerak.....	67
Gambar 4.7 SIMPKB Program Sekolah Penggerak	71
Gambar 4.8 LMS Bimbingan Teknis Fasilitator Sekolah Penggerak.....	72
Gambar 4.9 Website Resmi Program Sekolah Penggerak	73
Gambar 4.10 <i>Instagram</i> Direktorat KSPSTK	73
Gambar 4.11 <i>Facebook</i> Direktorat KSPSTK	73
Gambar 4.12 Alur Prosedur Menghadapi Keluhan Dari Penerima Pelayanan ...	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian	104
Lampiran 2 Pedoman Penelitian	113
Lampiran 3 Kisi-Kisi Wawancara	114
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	122
Lampiran 5 Pedoman Observasi.....	139
Lampiran 6 Pedoman Studi Dokumentasi.....	140
Lampiran 7 Catatan Lapangan	142
Lampiran 8 Hasil Wawancara.....	179
Lampiran 9 Klasifikasi Data	225
Lampiran 10 Reduksi Data	306
Lampiran 11 Hasil Dokumentasi.....	321
Lampiran 12 Struktur Organisasi	325
Lampiran 13 SIMPKB Program Sekolah Penggerak.....	326
Lampiran 14 LMS Program Sekolah Penggerak.....	328
Lampiran 15 Lini Masa Program Sekolah Penggerak	329
Lampiran 16 Keputusan Mendikbud Nomor 371/M/2021 Tentang Program Sekolah Penggerak.....	330
Lampiran 17 Keputusan Direktur Jenderal GTK Nomor 0892/B/HK.01.03/2022 Tentang Petunjuk Teknis Seleksi Kepala Satuan Pendidikan dan Pelaksanaan Pelatihan dan Pendampingan Pada Program Sekolah Penggerak	331
Lampiran 18 Cover Naskah Akademik Program Sekolah Penggerak	332
Lampiran 19 Panduan Verifikasi dan Validasi Kepala Sekolah Penggerak Angkatan 3.....	333
Lampiran 20 Panduan Tata Cara Pelaksanaan Seleksi Tahap-2 Simulasi Mengajar & Wawancara Calon Kepala Sekolah Penggerak Angkatan 3.....	337
Lampiran 21 Alur Komunikasi Menu Bantuan <i>Helpdesk</i>	338
Lampiran 22 Surat Izin Observasi.....	339
Lampiran 23 Surat Permohonan Izin Penelitian	340
Lampiran 24 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian.....	342



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alwan Fauzan Aziz
NIM : 1103618058
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan
Alamat email : alwanfauzanaziz22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Setelah Pengajaran
Berbasis Digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan,
Riset dan Teknologi.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Maret 2023

Penulis

(Alwan Fauzan Aziz)
nama dan tanda tangan