

**PELAYANAN PENGADUAN KARTU JAKARTA PINTAR  
(KJP) PLUS DI PUSAT PELAYANAN PENDANAAN  
PERSONAL DAN OPERASIONAL PENDIDIKAN (P4OP)  
DINAS PENDIDIKAN DKI JAKARTA BERBASIS  
PELAYANAN PRIMA**



*Mencerdaskan &  
Memartabatkan Bangsa*

**Oleh:**

**SEPTINA DWI NINGRUM**

**1103620081**

**Manajemen Pendidikan**

**SKRIPSI**

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA  
UJIAN/ SIDANG SKRIPSI**

Judul : Pelayanan Pengaduan Kartu Jakarta Pintar (KJP) *Plus* di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta Berbasis Pelayanan Prima  
 Nama : Septina Dwi Ningrum  
 NIM : 1103620081  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan  
 Tanggal Ujian : 3 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. Desi Rahmawati, M.Pd.  
 NIP. 198612092010122004

Pembimbing II



Prof. Dr. Nurhattati, M. Pd.  
 NIP. 196110161987032002

**Panitia Ujian/ Sidang Skripsi**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, M. Pd. (Penanggung Jawab)*		6/8/24
Dr. Wirda Hanim, M. Psi. (Wakil Penanggung Jawab)**		6/8/24
Dr. Desi Rahmawati, M. Pd. (Ketua Penguji)***		18/7/24
Prof. Dr. Rugaiyah, M.Pd. (Anggota Penguji I)****		17/7/24
Dr. Sugiarto, M. A. (Anggota Penguji II)****		10/7/24
Dr. Heru Santosa, M. Pd. (Anggota Penguji III)****		11/7/24

**Catatan:**

- \* Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
- \*\* Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan
- \*\*\* Koordinator Program Studi
- \*\*\*\* Dosen Penguji Selain Pembimbing

**PELAYANAN PENGADUAN KARTU JAKARTA PINTAR (KJP) PLUS DI  
PUSAT PELAYANAN PENDANAAN PERSONAL DAN OPERASIONAL  
PENDIDIKAN (P4OP) DINAS PENDIDIKAN DKI JAKARTA BERBASIS  
PELAYANAN PRIMA**

**(2024)**

**Septina Dwi Ningrum**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan pengaduan KJP Plus di P4OP Dinas Pendidikan DKI Jakarta berdasarkan konsep keberhasilan pelayanan prima A6 yaitu: Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian ini meliputi Kepala Satuan Pelaksana Pendanaan Personal P4OP Dinas Pendidikan DKI Jakarta, satu staf kepegawaian, empat staf pelayanan pengaduan P4OP, dan lima penerima layanan pengaduan P4OP Dinas Pendidikan DKI Jakarta. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan yang diberikan oleh P4OP Dinas Pendidikan DKI Jakarta sebagian besar telah memberikan pelayanan prima, hal ini dibuktikan berdasarkan hal berikut: (1) sikap pegawai pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan sesuai dengan norma saat memberikan pelayanan. (2) Pegawai sudah menunjukkan perhatian penuh kepada masyarakat saat proses pelayanan berlangsung. (3) Setiap tindakan telah dilakukan dengan tepat dan cepat serta memberikan kemudahan. (4) Dalam memberikan pelayanan setiap pegawai sudah memiliki kemampuan yang baik dalam hal menerapkan prosedur pelayanan, beradaptasi, mendengarkan, berkomunikasi, dan mengoperasikan alat bantu. (5) Pegawai pelayanan memberikan pelayanan dengan penampilan yang rapih dan serasi. (6) Pegawai telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab. Namun demikian, instansi tetap memerlukan peningkatan pelayanan yaitu berkaitan dengan sarana sebagai penunjang kegiatan pelayanan, membuat Standar Operasional Prosedur khusus untuk kegiatan pelayanan, dan penambahan sumber daya manusia.

**Kata Kunci: KJP Plus, Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Prima**



**COMPLAINT SERVICE FOR KARTU JAKARTA PINTAR (KJP) PLUS  
AT THE EDUCATION PERSONAL AND OPERATIONAL FUNDING  
SERVICE CENTER (P4OP) OF THE DKI JAKARTA EDUCATION  
OFFICE BASED ON EXCELLENT SERVICE**

**(2024)**

**Septina Dwi Ningrum**

***ABSTRACT***

*This research aims to describe and analyze the implementation of KJP Plus complaint services at the DKI Jakarta Education Office P4OP based on the concept of excellent service success A6, namely: Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, and Acountability. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection was conducted through interviews, observations, and documentation studies. The informants of this research include the Head of the P4OP Personal Funding Implementation Unit of the DKI Jakarta Education Office, one staff member, four P4OP complaint service staff, and five recipients of the DKI Jakarta Education Office P4OP complaint service. The results obtained show that the complaints service provided by the DKI Jakarta Education Office P4OP has mostly provided excellent service, this is evidenced by the following: (1) the attitude of service employees is good, friendly, polite, and in accordance with the norms when providing services. (2) Employees have shown full attention to the community during the service process. (3) Every action has been carried out precisely and quickly and provides convenience. (4) In providing services, each employee already has good abilities in terms of implementing service procedures, adapting, listening, communicating, and operating tools. (5) Service employees provide services with a neat and harmonious appearance. (6) Employees have provided services to the community with full responsibility. However, the agency still needs to improve services, namely related to facilities to support service activities, create Standard Operating Procedures specifically for service activities, and increase human resources.*

***Keywords: KJP Plus, Complaint Service, Excellent Service***

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Nama : Septina Dwi Ningrum  
No. Registrasi : 1103620081  
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Pelayanan Pengaduan Kartu Jakarta Pintar (KJP) Plus di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta Berbasis Pelayanan Prima”** adalah:

1. dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan Januari – Mei 2024.
2. bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis 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, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Septina Dwi Ningrum



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Septina Dwi Ningrum  
NIM : 1103620081  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan/Manajemen Pendidikan  
Alamat email : septinadwiningru@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 Pengaduan Kartu Jakarta Pintar (KJP) Plus di Pusat Pelayanan**

**Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan**

**DKI Jakarta Berbasis Pelayanan Prima**

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, 20 Juli 2024

Penulis

(Septina Dwi Ningrum)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu, inspirasi, kesehatan, dan keselamatan, serta berkah dan kekuatan yang diberikan. Sehingga atas kehendak-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Pengaduan Kartu Jakarta Pintar (KJP) Plus di Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta Berbasis Pelayanan Prima”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi SI di Program studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyusun skripsi peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan serta terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti tidak lupa menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Dr. Murni Winarsih, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Wirda Halim, M. Psi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Desi Rahmawati, M. Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta dn selaku Dosen Pembimbing I yang telah mendukung peneliti untuk menyelesaikan studi selama mengikuti pendidikan S1 Manajemen Pendidikan Universitas Jakarta dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Nurhattati Fuad, M. Pd. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Pendidikan, yang telah memberikan berbagai ilmu kepada peneliti dan membantu peneliti dalam proses administrasi selama mengikuti pendidikan.
6. Bapak Waluyo Hadi selaku Kepala Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta yang

telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.

7. Seluruh Staf Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) Dinas Pendidikan DKI Jakarta yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan arahan dalam melakukan penelitian di instansi tersebut.
8. Orang tua yaitu Bapak Sukadi dan Ibu Erna Susanti serta Kakak Ika Fitriani yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang serta doa restu kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta, serta seluruh keluarga dan kerabat yang mendambakan keberhasilan peneliti dalam menuntut ilmu.
9. Teman-teman seangkatan yang secara tidak langsung memberikan doanya kepada peneliti yang sama-sama memperjuangkan diri untuk diwisuda dengan gelar sarjana pendidikan terutama Della Cahya Kamila, Meta Yonanda, dan Siti Rubaiyah Fikriyah.
10. Seluruh pihak terlibat secara langsung terkait dengan substansi Skripsi peneliti yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan ini antara lain karena keterbatasan peneliti. Meskipun demikian, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembang ilmu.

Tangerang, 28 Juni 2024

Peneliti



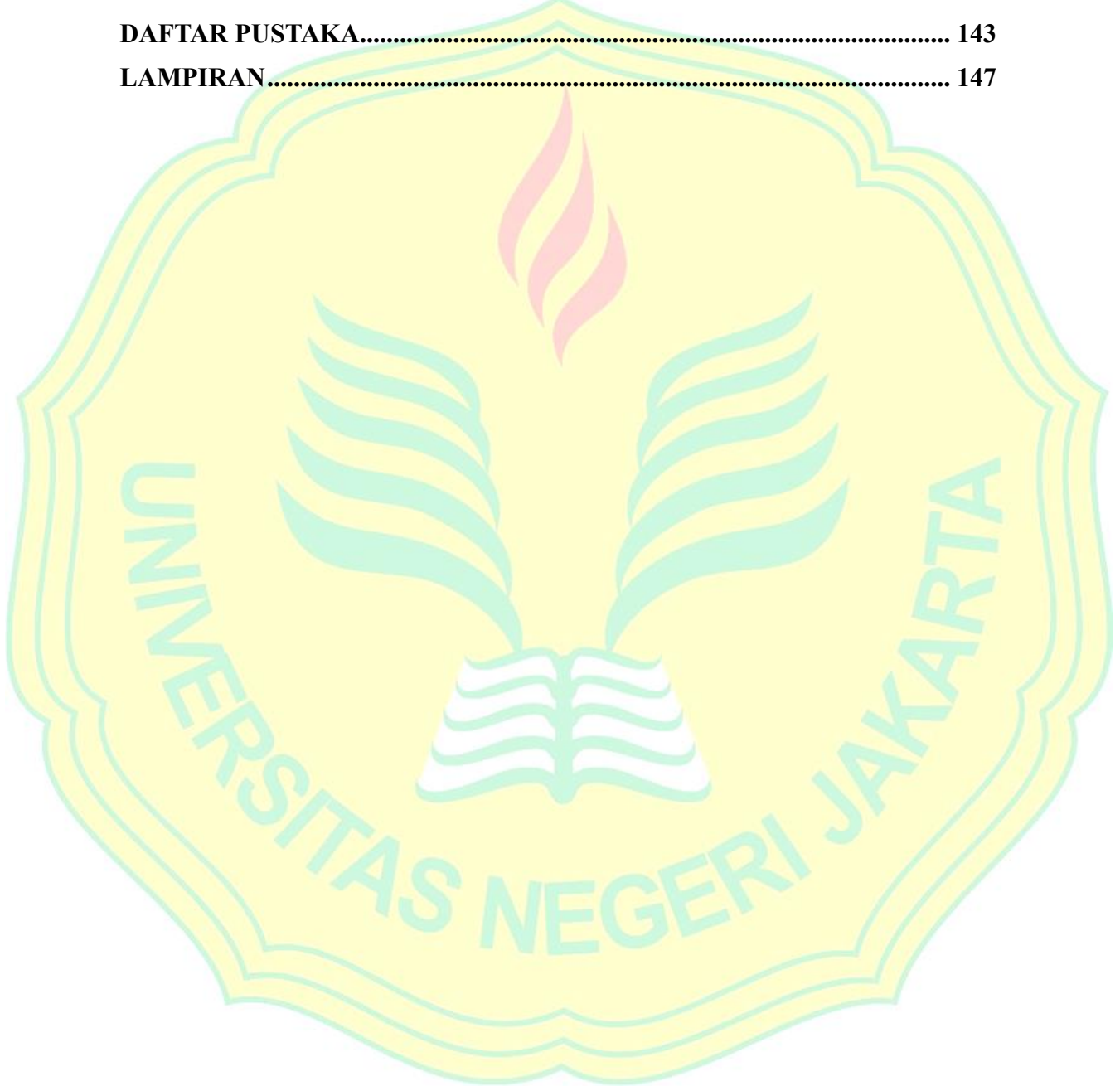
Septina Dwi Ningrum



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>14</b>
A. Latar Belakang .....	14
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	20
C. Pertanyaan Penelitian .....	20
D. Tujuan Penelitian.....	21
E. Manfaat Penelitian .....	21
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
A. Pelayanan Prima.....	23
B. Pelayanan Pengaduan.....	31
C. Pembiayaan Wajib Belajar .....	35
D. Kartu Jakarta Pintar (KJP) .....	46
E. Hasil Penelitian Relevan .....	53
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
A. Tujuan Khusus Penelitian.....	60
B. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	61
C. Latar dan Waktu Penelitian .....	62
D. Data dan Sumber Data .....	63
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data .....	67
F. Analisis Data .....	70
G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
A. Deskripsi Data .....	75
B. Temuan Penelitian .....	104

C. Pembahasan.....	117
D. Keterbatasan Penelitian.....	137
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>138</b>
A. Kesimpulan .....	138
B. Rekomendasi.....	141
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>143</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>147</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Besaran Dana Penerima Kartu Jakarta Pintar ..... 50

Tabel 3. 1 Data dan Sumber Data Penelitian..... 64





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perihal yang menyebabkan responden tidak/kurang puas terhadap penanganan pengaduan, Saran dan Masukan tentang KJP Plus.....	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	76
Gambar 4. 2 Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	80
Gambar 4. 3 Perhatian ( <i>Attention</i> ) .....	84
Gambar 4. 4 Tindakan ( <i>Action</i> ).....	89
Gambar 4. 5 Kemampuan ( <i>Ability</i> ).....	94
Gambar 4. 6 Penampilan ( <i>Appearance</i> ).....	99
Gambar 4. 7 Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ).....	103



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian .....	147
Lampiran 2 Pedoman Penelitian .....	150
Lampiran 3 Kisi-Kisi Wawancara .....	151
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	156
Lampiran 5 Pedoman Observasi .....	165
Lampiran 6 Pedoman Studi Dokumentasi.....	167
Lampiran 7 Catatan Lapangan .....	168
Lampiran 8 Hasil Wawancara .....	183
Lampiran 9 Klasifikasi Data .....	209
Lampiran 10 Reduksi Data.....	251
Lampiran 11 Dokumentasi Informan Penelitian .....	268
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian.....	270
Lampiran 13 Surat Izin Penelitian.....	271
Lampiran 14 Laporan Jumlah Tamu .....	273
Lampiran 15 PERGUB DKI Jakarta No. 44 Tahun 2022 .....	274
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	275