

2019

Buku ini merupakan produk dari hasil penelitian yang di-
biayai oleh Kemenristekdikti yang terbit pada Tahun 2019.
Buku ini secara ringkas menceritakan tentang : Panduan
Pelayanan Pencairan Kartu Jakarta Pintar (KJP).

Buku ini disusun berdasarkan Hasil Penelitian Tesis Magister
dengan Dana APBN Tahun 2019. Buku ini disusun oleh
2 orang penulis, penulis pertama yaitu :
Diah Lina Setiyawati, SE., M.Si. sebagai mahasiswi yang telah
lulus kuliahnya di Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muham-
madiyah Jakarta. Penulis kedua yaitu Dr. Retnowati WD
Tuti, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Tesis sekaligus
Penyusun buku ini bersama Diah Lina Setiyawati.
Dr. Retnowati WD Tuti adalah ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi FISIP UMJ, juga sebagai peneliti
di UMJ maupun Kemenristekdikti dalam berbagai masalah
Pelayanan Publik dan Sosial Humaniora serta sebagai
Reviewer Penelitian.

Penerbit :
UM Jakarta Press
Jl. KH. Ahmad Dahlan - Cirendeu - Ciputat
Tangerang Selatan
Telp : 021 7492863
Email : umjakarta.press@gmail.com



PANDUAN PELAYANAN PENCAIRAN KARTU JAKARTA PINTAR (KJP)

PANDUAN PELAYANAN PENCAIRAN

KARTU JAKARTA PINTAR (KJP)

Oleh:
Diah Lina Setiyawati, SE., M.Si.
Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si.
Editor : Dr. Suharsiwi, S.Pd., M.Pd.



**PANDUAN PELAYANAN PENCAIRAN KARTU
JAKARTA PINTAR (KJP)**

Karya :

**Diah Lina Setiyawati
Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si**

Editor :

Dr. Suharsiwi.S.Pd M.Pd

PANDUAN PELAYANAN PENCAIRAN KARTU
JAKARTA PINTAR (KJP)

Cetakan ke-1, Jakarta Oktober 2019

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Hak Penerbitan pada UM Jakarta Press

Penulis :

Diah Lina Setiyawati, SE, M.Si.
Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si

Desain Sampul :

Gusti Rahmad Rizaldy, S.Kom

Pengetikan Naskah :

Devia Andiani, S.AP

Penerbit :

UM Jakarta Press

(Anggota IKAPI)

Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) Press

Jl.KH.Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat

Tangerang Selatan 15419

Telp : 021-7492862, 7401894



ISBN : 978-602-0798-34-9

No.HKI : 000157645

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke Hadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan karunianya, sehingga dapat menyelesaikan buku referensi berjudul Panduan Pelayanan Pencairan KJP (Kartu Jakarta Pintar). Kehadiran buku Referensi ini kiranya dapat memberikan informasi bagi setiap masyarakat dan pihak lain yang membutuhkan sebagai referensi dalam Pencairan Dana Kartu Jakarta Pintar di DKI Jakarta. Buku ini menghadirkan mekanisme atau panduan pencairan dana Kartu Jakarta Pintar untuk masyarakat DKI Jakarta.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu pelayanan barang yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai wujud dari Pelayanan Publik yaitu KJP (Kartu Jakarta Pintar). KJP diharapkan dapat membantu masyarakat yang kurang mampu khususnya di DKI Jakarta untuk mendapatkan pendidikan yang layak lewat bantuan pemerintah DKI Jakarta. Buku ini hadir sebagai salah satu kontribusi dari Tim Penulis yang telah melakukan penelitian tentang Panduan Pelayanan Pencairan KJP (Kartu Jakarta Pintar) di DKI Jakarta.

Diucapkan terimakasih kepada Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi yang telah memfasilitasi dana Penelitian Tesis Magister dengan Anggaran Tahun 2019 . Demikian pula diucapkan

terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian dan penyusunan buku ini. Semoga kebaikan dan partisipasinya mendapatkan balasan yang sesuai dari Allah subhanahuwata'ala.

Tak ada gading yang tak retak, maka masukan dari para pembaca sangat dinantikan untuk kesempurnaan buku ini. Akhirnya, mudah-mudahan buku ini bermanfaat dan menjadi amal baik dalam rangka menyampaikan ilmu pengetahuan bagi masyarakat.

Jakarta, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAGIAN 1.....	1
Permasalahan Pelayanan KJP (Kartu Jakarta Pintar)....	1
BAGIAN 2.....	12
PROSEDUR PELAYANAN KARTU JAKARTA PINTAR (KJP).....	12
2.1.Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.2.Kartu Jakarta Pintar.....	24
2.3. Sasaran dan Kriteria Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	26
2.4. Persyaratan Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	29
2.5. Besaran Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	30

2.6. Penentuan dan Penetapan Kuota Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	31
2.7. Penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal.....	34
2.8. Pembatalan Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	40
2.9. Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.....	46
BAGIAN 3.....	51
DASAR HUKUM.....	51
BAGIAN 4.....	57
PROSEDUR PENCAIRAN.....	57
4.1 Mekanisme Pengambilan Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.....	57
4.2 Tim Pelaksana Program Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Provinsi DKI Jakarta.....	64
4.3 Pengaduan Masyarakat.....	69
4.4 Profil Sekolah SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur.....	77
4.5 Implementasi Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur	81

BAGIAN 5.....	89
KESIMPULAN.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peserta didik dari Sekolah Negeri.....	30
Tabel 2.2 Peserta didik dari Sekolah Swasta.....	31
Tabel 2.3 Tahapan penetapan dana penerima bantuan biaya personal.....	34
Tabel 4.1 Maksimal nominal KJP/Bulan Sekolah Negeri.....	25
Tabel 4.2 Jumlah Penerima KJP di SMK Farmasi AR-RAISYAH HUSADA di Jakarta Timur.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 APBD DKI Jakarta pada Tahun 2017.....	7
Gambar 1.2 Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan Pendapatan Daerah.....	8
Gambar 1.3 Anggaran APBD Program Kartu Jakarta Pintar.....	9
Gambar 2.1 Alur pendataan calon penerima Biaya Personal Pendidikan melalui KJP.....	27
Gambar 4.1 Logo SMK Ar-Raisiyah Husada.....	28

BAGIAN 1

Permasalahan Pelayanan KJP (Kartu Jakarta Pintar)

Pendidikan merupakan aspek terpenting dalam kemajuan suatu negara. Kemunduran atau kemajuan suatu Negara dapat diukur dengan gambaran dari pendidikannya. Pendidikan juga merupakan salah satu faktor utama untuk dapat mencapai kemakmuran negara tersebut. Sekarang ini pendidikan juga merupakan kebutuhan primer setiap manusia sehingga tidak boleh dianggap sepele karena dari pendidikan tersebut akan meningkatkan harkat dan martabat manusia itu sendiri. Di Era global sekarang ini yang ditandai dengan pertumbuhan dan perkembangan industri, kompetisi dalam semua aspek kehidupan ekonomi, serta perubahan kebutuhan yang cepat didorong oleh kemajuan ilmu dan teknologi. Untuk memenuhi perkembangan ilmu dan teknologi, diperlukan SDM yang berkualitas, sehingga pendidikan di Indonesia perlu ditingkatkan hingga ke

pelosok negeri dan tentu saja bagi masyarakat menengah ke bawah yang berada di garis kemiskinan.

Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan salah satu tujuan negara sesuai amanat UUD 1945. Namun hingga usia 71 tahun kemerdekaan RI segenap masyarakatnya masih belum mempunyai akses mengenyam dunia pendidikan formal selayaknya. Data UNICEF tahun 2016 sebanyak 2,5 juta anak Indonesia tidak dapat menikmati pendidikan lanjutan yakni sebanyak 600 ribu anak usia sekolah dasar (SD) dan 1,9 juta anak usia Sekolah Menengah Pertama (SMP). Begitupula data statistik yang dikeluarkan oleh BPS, bahwa di tingkat provinsi dan kabupaten menunjukkan terdapat kelompok anak-anak tertentu yang terkena dampak paling rentan yang sebagian besar berasal dari keluarga miskin sehingga tidak mampu melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya.

Peneliti PSKK UGM, Triyastuti Setianingrum, mengatakan dalam Focused Group Discussion,

pendidikan merupakan investasi modal manusia (human capital investment) dan pemerintah harusnya memberi perhatian yang sungguh terhadap hal ini, terlebih dalam merespons perubahan komposisi demografi. Tingginya angka penduduk usia kerja hanya akan menjadi bonus (window of opportunity) apabila penyediaan kesempatan kerja sudah sesuai dengan jumlah penduduk usia kerja serta ditopang oleh kualitas angkatan kerja yang baik.

Triyas menambahkan, seperti siklus, kasus anak putus sekolah saling mempengaruhi satu sama lain dengan persoalan kemiskinan. Putus sekolah mengakibatkan bertambahnya jumlah pengangguran, bahkan menambah kemungkinan kenakalan anak dan tindak kejahatan dalam kehidupan sosial masyarakat. Begitu seterusnya karena tingkat pendapatan yang rendah, akses ke pendidikan formal pun sulit dicapai. Berikut data anak putus sekolah di Indonesia tingkat Sekolah Menengah Kejuruan:

Data anak putus sekolah di Indonesia tingkat Sekolah Menengah Kejuruan

TABEL / TABLE : 11
JUMLAH SISWA PUTUS SEKOLAH MENURUT JENIS KELAMIN DAN TINGKAT TIAP PROVINSI
NUMBER OF DROP-OUTS BY SEX, GRADE, AND PROVINCE
STATUS SEKOLAH / STATUS OF SCHOOL : NEGERI+SWASTA / PUBLIC+PRIVATE
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) / VOCATIONAL SENIOR SECONDARY SCHOOL (VSSS)
TAHUN / YEAR : 2017/2018

SMK 16/17

No.	Provinsi / Province	Laki-laki (L) / Male (M)			Perempuan (P) / Female (F)			L+P/M+F			Jumlah Total		
		Tingkat / Grade		Subjml Sub Tot	Tingkat / Grade		Subjml Sub Tot	Tingkat / Grade					
		X	XI		X	XI		X	XI				
1	Prov. D.K.I. Jakarta	488	758	897	2.143	231	432	564	1.227	719	1.190	1.461	3.370
2	Prov. Jawa Barat	1.566	2.716	6.967	11.249	818	1.380	4.044	6.242	2.384	4.096	11.011	17.491
3	Prov. Jawa Tengah	1.039	1.884	3.568	6.491	483	803	1.906	3.192	1.522	2.687	5.474	9.683
4	Prov. D.I. Yogyakarta	115	304	369	788	55	91	157	303	170	395	526	1.091
5	Prov. Jawa Timur	1.220	2.282	4.276	7.778	508	937	2.492	3.937	1.728	3.219	6.768	11.715
6	Prov. Aceh	110	134	247	491	22	35	88	145	132	169	335	636
7	Prov. Sumatera Utara	547	1.064	2.345	3.956	301	325	1.071	1.697	848	1.389	3.416	5.653
8	Prov. Sumatera Barat	136	385	267	788	42	141	157	340	178	526	424	1.128
9	Prov. Riau	120	257	324	701	49	77	159	285	169	334	483	986
10	Prov. Jambi	48	104	269	421	16	37	147	200	64	141	416	621
11	Prov. Sumatera Selatan	205	483	474	1.162	91	173	318	552	296	656	792	1.744
12	Prov. Lampung	157	385	763	1.306	87	171	511	769	244	557	1.274	2.075
13	Prov. Kalimantan Barat	108	234	219	561	52	178	193	423	160	412	412	964
14	Prov. Kalimantan Tengah	26	71	190	287	14	32	134	180	40	103	324	467
15	Prov. Kalimantan Selatan	67	125	203	395	36	74	77	187	103	199	280	582
16	Prov. Kalimantan Timur	76	186	435	697	28	135	260	423	104	321	695	1.120
17	Prov. Sulawesi Utara	41	107	295	443	17	61	178	256	58	168	473	699
18	Prov. Sulawesi Tengah	12	77	195	284	14	54	192	260	26	131	387	544
19	Prov. Sulawesi Selatan	119	437	881	1.437	68	204	513	785	187	641	1.394	2.222
20	Prov. Sulawesi Tenggara	25	64	119	208	24	31	62	117	49	95	181	325
21	Prov. Maluku	15	17	31	63	5	13	18	36	20	30	49	99
22	Prov. Bali	61	116	105	262	25	74	91	190	66	190	196	472
23	Prov. Nusa Tenggara Barat	121	274	405	830	36	152	256	444	157	425	661	1.244
24	Prov. Nusa Tenggara Timur	146	250	558	954	75	146	370	591	221	396	928	1.545
25	Prov. Papua	14	21	177	212	19	11	121	151	33	32	298	363
26	Prov. Bengkulu	102	147	237	486	33	57	102	192	135	204	339	678
27	Prov. Maluku Utara	37	68	211	316	43	66	134	243	80	134	345	559
28	Prov. Banten	278	582	1.437	2.297	173	261	845	1.279	451	843	2.282	3.576
29	Prov. Kepulauan Bangka Belitung	74	115	61	250	23	48	71	142	97	163	132	392
30	Prov. Gorontalo	45	108	42	195	13	52	54	119	58	160	96	314
31	Prov. Kepulauan Riau	11	46	74	131	8	32	72	112	19	78	146	243
32	Prov. Papua Barat	21	33	134	188	18	25	73	116	39	58	207	304
33	Prov. Sulawesi Barat	23	31	154	208	15	26	96	137	38	57	250	345
34	Prov. Kalimantan Utara	14	35	25	74	9	7	24	40	23	42	49	114
Indonesia		7.187	13.901	26.954	48.042	3.451	6.341	15.550	25.342	10.638	20.242	42.504	73.384

Sumber: Statistik Pendidikan, Tahun 2016

Menurut data di atas jumlah keseluruhan anak yang putus sekolah di Indonesia ada 73.384 anak putus sekolah tingkat Sekolah Menengah Kejuruan dan untuk

DKI Jakarta sendiri menempati posisi ke 6 yaitu dengan jumlah 3.370 anak putus sekolah.

Data APM pendidikan menengah di Jakarta memang masih menyisakan sekitar 30 persen anak putus sekolah. Meski demikian jika dilihat dari trennya sudah menunjukkan perbaikan. Data Kemendikbud menunjukkan APM di Jakarta bergerak positif dari tahun ke tahun, di mana pada periode 2013/2014 APM total menunjukkan angka 63,53 persen, lalu naik di periode berikutnya 2014/2015 sebesar 64,32 persen.

Fakta lainnya, target pemerintah APM untuk partisipasi pendidikan menengah atas adalah 58,03 persen. Secara nasional, rata-rata APM pendidikan Indonesia yakni 59,71 persen, sehingga Jakarta sudah lolos target dan rata-rata nasional jika didasarkan indikator tersebut.

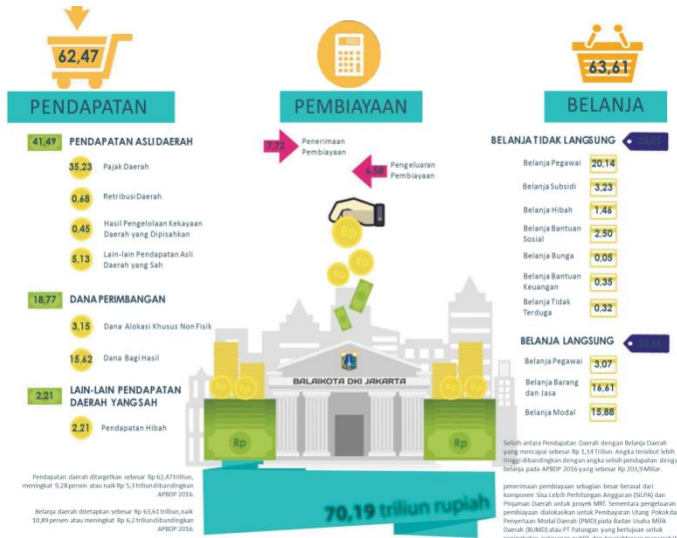
Walaupun begitu tingkat anak putus sekolah di kota besar seperti DKI Jakarta masih menjadi PR besar bagi Menteri Pendidikan dan Pemerintahan DKI Jakarta, banyak faktor yang menyebabkan mereka putus sekolah

Ketiadaan biaya masih menjadi alasan utama seseorang untuk tidak melanjutkan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi, Karenanya, faktor ekonomi yang kurang baik, maka anak-anak lebih memilih bekerja yang menghasilkan uang dibandingkan dengan belajar, tanpa disadari, pendidikan sesungguhnya merupakan jalan keluar dari kondisi kemiskinan itu sendiri. faktor lainnya seperti kurangnya kesadaran akan pentingnya pendidikan, fasilitas yang kurang memadai dan dan pergaulan yang negatif.

Maka dari itu pemerintah DKI Jakarta membuat suatu kebijakan Kartu Jakarta Pintar yang mempunyai tujuan untuk mendukung terselenggaranya wajib belajar 12 tahun, meningkatkan akses layanan pendidikan secara adil dan merata, menjamin kepastian mendapatkan layanan pendidikan, dan meningkatkan kualitas hasil pendidikan bagi anak-anak di DKI Jakarta.

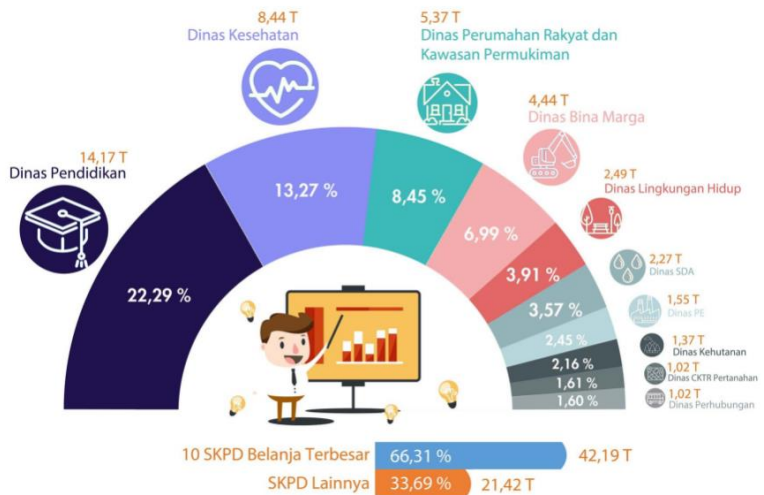
Dengan adanya APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) mewajibkan pemerintah untuk

memakmurkan rakyatnya seperti APBD DKI Jakarta pada Tahun 2017 sebagai berikut:



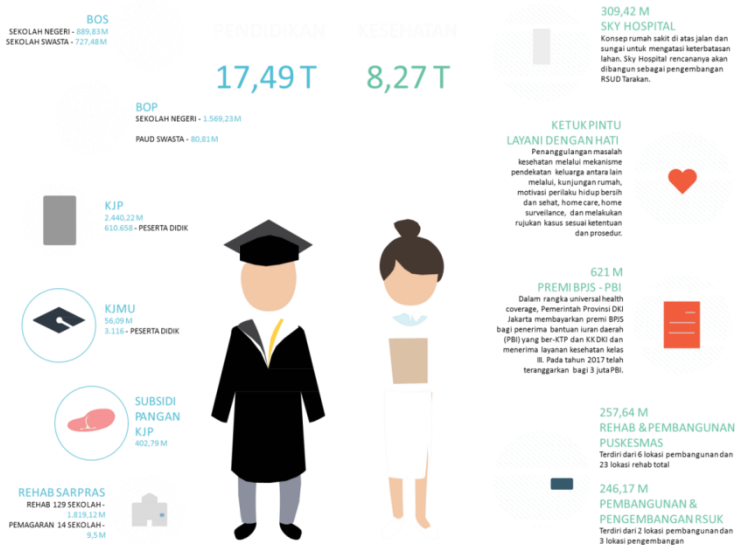
Gambar 1.1 APBD DKI Jakarta pada Tahun 2017

Sesuai data diatas maka dapat diketahui bahwa APBD DKI Jakarta pada Tahun 2017 sebesar 70,19 Triliun Rupiah yang di dapat dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan Pendapatan Daerah yang Sah lain.



Gambar 1.2 Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan Pendapatan Daerah

Dalam APBD tersebut pun digunakan untuk Bidang Pendidikan sebesar 22,29% atau 14,17 Triliun.



Gambar 1.3 Anggaran APBD Program Kartu Jakarta Pintar

Untuk Program Kartu Jakarta Pintar sendiri menghabiskan biaya sebesar 2.440.22 Miliar Rupiah dengan jumlah Peserta Didik 610.658. (<http://data.jakarta.go.id/base/dokumen/BIB-2017.pdf>).

Tetapi dalam pelaksanaan KJP masih banyak di keluhkan oleh masyarakat DKI yang menggunakan KJP salah satu kasusnya yaitu penyaluran dana bagi pemegang kartu

Jakarta pintar (KJP) yang sebelumnya tidak pernah bermasalah kini dikeluhkan sejumlah orangtua karena jumlahnya berkurang dan jadwalnya tak menentu. Menurut Yanto, 57, warga Kecamatan Kebayoran Baru, mengaku besaran pada saldo KJP yang diterima anak sulungnya berkurang sejak Oktober, dari Rp300 ribu menjadi Rp180 ribu pada dua bulan belakangan. Tak hanya itu, jadwal penambahan saldo pun kini tidak pasti. Hingga kemarin, dia mengaku belum menerima dana. Bank DKI tidak memberikan alasan atas masalah itu. Meski banyak sekali kendala tetapi masyarakat tidak pernah berani untuk melaporkan, karena mereka takut jika melaporkan tidak akan dapat uang KJP lagi nantinya. (<https://mediaindonesia.com/read/detail/135820-pak-anies-kjp-banyak-masalah-nih>)

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) membeberkan temuan dalam Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) DKI Tahun Anggaran 2018. Salah satunya adalah temuan dana Kartu Jakarta Pintar (KJP) dan Kartu Mahasiswa Umum (KMU) yang mengendap hingga

Rp130 miliar. Sementara itu Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta Ratiyono membenarkan dana yang mengendap itu. Dana tersebut mengendap karena ada proses evaluasi terhadap penerjma KJP. Pelaksanaan Kebijakan KJP masih banyak sekali masalah dalam pelayanannya padahal dengan adanya KJP diaharpakan mampu sebagai penyelesaian masalah pendidikan khususnya di DKI Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia.

BAGIAN 2

PROSEDUR PELAYANAN KARTU JAKARTA PINTAR (KJP)

2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1, ayat 1). Menurut Effendi dalam Widodo (2001), dalam kondisi masyarakat yang demokratis, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti kapasitas individu dan masyarakat yang secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional harus

memiliki ciri–ciri akuntabilitas dari pemberi pelayanan. Salah satu tuntutan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah perubahan perspektif Pemda dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan sentral dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sekaligus berfungsi dalam menjaga eksistensi serta pertumbuhan masyarakat, bangsa dan negara (Hartley et al, 2008). Bahkan, dasar pembentukan pemerintahan itu sendiri adalah untuk mewujudkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat melalui pelayanan publik. Hal tersebut berupa pelayanan perlindungan, pelayanan kesejahteraan, pelayanan untuk mencerdaskan kehidupan, dan pelayanan dalam melaksanakan ketertiban dunia (Silaban dan Purwanto, 2012). Menurut Sinambela (2008;5), mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrat publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kemudian pelayanan publik pada hakekatnya yaitu pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat (LAN RI;2004).Sedangkan menurut Hardiansyah (2011;15) pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik merupakan tugas pemerintah, hal tersebut ditegaskan oleh Rasyid (1997:11) bahwa “tugas pokok pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan publik (masyarakat). Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat”. Dengan demikian pelayanan publik merupakan misi dan tugas utama pemerintah suatu negara. Hal ini sebagaimana dijelaskan Adam Smith dalam Muluk (2009):

“pemerintah memiliki tugas melindungi masyarakat dari masyarakat dari pelanggaran dan

Inovasi masyarakat lainnya, dan sejauh mungkin bertugas melindungi setiap anggota masyarakat lainnya, serta bertugas menegakkan administrasi keadilan secara pasti”.

Pendapat tersebut juga menegaskan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bersifat terbatas, yakni hanya pada pertahanan, pengadilan dan polisional. Kebutuhan masyarakat di luar hal tersebut dipenuhi sendiri oleh masyarakat dengan berinteraksi satu sama lain dalam lembaga pasar, sehingga terdapat keseimbangan yang merupakan titik temu antara permintaan dan penawaran sehingga setiap pihak akan mencapai kepuasan maksimal.

Menguatnya peran Pemerintah tidak memunculkan masalah. Persoalan baru timbul karena pada dasarnya Pemerintah tidak sempurna. Kegagalan pemerintah dalam memberikan layanan publik yang efisien, merata dan memuaskan disebabkan oleh berbagai faktor (Starling, 1998). meningkatnya peran pemerintah tersebut sangat terkait erat dengan penyediaan barang dan

jasa yang dibutuhkan publik. Hal tersebut yang melahirkan konsep barang publik dan meningkatkan kebutuhan akan pelayanan publik.

Sementara pengertian pelayanan publik menurut UU Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara tegas dalam undang-undang Pelayanan Publik disebutkan tiga pelayanan publik yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Yang dimaksud Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang dihasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005:205-210) menjelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar,

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi :

A. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kesehatan merupakan hal bagi setiap warga masyarakat yang dilindung oleh Undang-Undang Dasar.

B. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian terhadap pendidikan masyarakatnya. tingkat pendidikan juga merupakan salah

satu komponen utama dalam lingkaran kemiskinan. Oleh karena itu, memotong lingkaran kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

C. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memperhatikan pelayanan kebutuhan dasar lainnya, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya : beras, minyak goreng, minyak tanah/gas dll. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaan di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

3. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan Kartu Penduduk, Sertifikat Tanah, Akte Kelahiran, Akta Kematian, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor dan sebagainya.

4. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, jaringan telepon.

5. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan Tinggi dan Menengah, pemeliharaan Kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi, Jasa Pos, Sanitasi Lingkungan, Persampahan, Pelayanan Sosial dan sebagainya. Di dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Lembaga Administrasi Negara dalam buku

SANKRI (2006:267) mengemukakan prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut yaitu mencakup:

1. Kesederhanaan, yaitu meliputi prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan; hal ini juga diungkapkan oleh Ratminto dan Atik (2013:210) yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bangan alir yang dipampang dalam runang pelayanan.
2. Kejelasan, yaitu harus diketahui secara jelas mengenai hal-bal yang berkaitan dengan:
 - a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan;
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan;
 - c) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telat ditentukan;
4. Akurasi, produk pelayanan hendaknya diterima dengan benar, tepat, dan sah;
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan hendaknya memeberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk ajib bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanandan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersedianya sarana dan prasarana kerja, perlatan kerja, dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologio telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta arana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memenfaatkan teknolohi telematika;

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Fathoni 2006:172).
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
11. Biaya pelayanan, dalam penetapan bersaran biaya pelayanan perlu memperhatikan hal-hal berikut:
 - a) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
 - b) Nilai atau harga yang berkualitas atas barang dan/jasa;
 - c) Rincian biaya harus jelas pelayanan yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan pengukuran dan pengujian;

- d) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu pendekatan kualitas yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian pemasaran adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Pendekatan tersebut dibuat berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang diterima (*perceived perception*), dan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expectedservice*). Model tersebut memiliki lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (bukti Fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan); kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

3. *Responsiveness* (daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membuat para staf untuk membuat para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan

5. *Emphathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.2. Kartu Jakarta Pintar

Kartu Jakarta Pintar (KJP) adalah 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. Manfaat dan dampak positif yang diharapkan dari siswa penerima KJP Plus, antara lain:

1. Meningkatkan akses bagi anak usia 6 sampai dengan 21 tahun untuk mendapatkan layanan pendidikan sampai tamat satuan pendidikan menengah untuk mendukung pelaksanaan Pendidikan Menengah Universal/Rintisan Wajib Belajar 12 Tahun
2. Meringankan biaya personal pendidikan.
3. Mencegah peserta didik dari kemungkinan putus sekolah (drop out) atau tidak melanjutkan pendidikan akibat kesulitan ekonomi.
4. mendorong siswa putus sekolah (drop out) atau anak tidak sekolah agar mendapatkan layanan pendidikan di sekolah/Sanggar Kegiatan Belajar (SKB)/Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat(PKBM)/Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) atau satuan pendidikan nonformal lainnya.
5. Meningkatkan pencapaian target Angka Partisipasi Kasar Pendidikan Dasar dan Menengah
6. Meningkatkan kesiapan siswa pendidikan menengah maupun peserta pendidikan kesetaraan dan kursus

untuk memasuki pasar kerja atau melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi.

2.3. Sasaran dan Kriteria Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Sasaran penerima program bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar adalah Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu yang berdomisili dan bersekolah pada Satuan Pendidikan di Daerah atau peserta didik yang sedang menempuh pendidikan di jenjang SD, SMP, dan SMA/SMK di seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta yang berasal dari keluarga kurang mampu. Dikatakan kurang mampu baik secara materi maupun penghasilan orang tuanya yang tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar pendidikan. Kebutuhan dasar pendidikan yang dimaksud mencakup : seragam, sepatu, dan tas sekolah, biaya transportasi, makanan serta biaya ekstrakurikuler

Berdasarkan sasaran tersebut, maka untuk kepentingan pemenuhan kriteria program pemberian

BPSM bagi peserta didik SD/SDLB/MI,SMP/SMPLB/MTs,SMA/SMALB/SMK/S MKLB/MA melalui Kartu Jakarta Pintar Tahun Anggaran 2015 sebagai berikut :

1. Tidak merokok dan atau mengkonsumsi narkoba,
2. Orang tua tidak memiliki penghasilan yang memadai,
3. Menggunakan angkutan umum,
4. Daya beli untuk sepatu dan pakaian seragam sekolah/pribadi rendah,
5. Daya beli untuk buku, tas, dan alat tulis rendah,
6. Daya beli untuk konsumsi makan/jajan rendah,
7. Daya pemanfaatan internet rendah,

Tidak dapat mengikuti kegiatan ekstrakurikuler yang berpotensi mengeluarkan biaya

Selain kriteria diatas, apabila kuota masih tersedia, Kepala Satuan Pendidikan bersama dengan Komite Sekolah dapat mengusulkan nama siswa lain yang dianggap pantas dan berhak mendapatkan Petunjuk Teknis Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui

Kartu Jakarta Pintar 10 dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar dengan kriteria sebagai berikut :

1. Siswa yang orang tuanya terdaftar sebagai Peserta PKH (Program Keluarga Harapan);
2. Siswa yang berasal dari Panti Sosial/Panti Asuhan/ yang dikelola oleh Kementerian Sosial;
3. Siswa Yatim dan/atau Piatu;
4. Siswa yang berasal dari rumah tangga yang memiliki Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kelurahan;
5. Siswa korban musibah bencana alam;
 - i. Siswa terancam putus sekolah karena kesulitan biaya, atau;
6. Pertimbangan lain (misalnya kelainan fisik, korban musibah berkepanjangan dan siswa berasal dari rumah tangga miskin dan memiliki lebih dari 3 (tiga) orang bersaudara yang berusia dibawah 18 tahun).

2.4. Persyaratan Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada setiap Tahun Anggaran, akan memberikan Bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi peserta didik SD/SDLB/MI, SMP/SMPLB/MTs, SMA/SMALB/SMK/SMKLB/MA melalui Kartu Jakarta Pintar dengan persyaratan sebagai berikut :

1. Warga DKI Jakarta yang dibuktikan dengan Kartu Keluarga atau surat keterangan lain yang dapat dipertanggung jawabkan.
2. Membuat surat pernyataan tidak mampu/miskin yang diketahui orang tua dan Ketua Rukun Tetangga (RT) setempat.
3. Terdaftar dan masih aktif disalah satu satuan pendidikan di Provinsi DKI Jakarta.
4. Diusulkan oleh sekolah yang telah ditandatangani oleh Kepala Sekolah, Komite Sekolah, dan Kepala Seksi Dikdas/Dikmen Kecamatan

setempat yang selanjutnya diajukan ke Suku Dinas/Dinas Pendidikan setempat.

5. Menandatangani lembar Pakta Integritas yang telah disediakan.

2.5. Besaran Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Kepada peserta didik yang menerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar atau yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan berhak menerima bantuan dengan besaran sebagai berikut:

Table 2 1 Peserta didik dari Sekolah Negeri

Jenjang Pendidikan	Biaya Personal Pendidikan/Bulan
SD/Sederajat Rp. 210.000	SD/Sederajat Rp. 210.000
SMP/Sederajat Rp. 260.000	SMP/Sederajat Rp. 260.000
SMA/Sederajat Rp. 375.000	SMA/Sederajat Rp. 375.000
SMK/Sederajat Rp. 390.000	SMK/Sederajat Rp. 390.000

Table 2 2 Peserta didik dari Sekolah Swasta

Jenjang Pendidika	Biaya Personal	SPP
SD/Sederajat	Rp. 210.000	Rp. 130.000
SMP/Sederajat	Rp. 260.000	Rp. 170.000
SMA/Sederajat	Rp. 390.000	Rp. 275.000
SMK/Sederajat	Rp. 390.000	Rp. 390.000 Rp. 240.000

2.6. Penentuan dan Penetapan Kuota Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Penentuan kuota untuk pemberian program Bantuan Biaya Personal Pendidikan didasarkan pada hal standar, yaitu proporsional luas wilayah, jumlah sekolah, dan jumlah peserta didik. Dalam hal jumlah peserta didik miskin yang ada di suatu wilayah (akurasi data dapat dipertanggung jawabkan), akan memperoleh prioritas dengan persentase yang lebih besar.

Kuota peserta didik calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP Tahun 2015 berjumlah 489.150 peserta didik, dengan rincian 291.900 (59,67 persen) calon penerima KJP dari sekolah negeri dan 197.250 (40,33 persen) calon penerima dari sekolah swasta.

Adapun penetapan kuota penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP adalah sebagai berikut:

a. Dinas Pendidikan DKI Jakarta

Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT Pusat Perencanaan dan Pengendalian Pendanaan Pendidikan Personal dan Operasional menetapkan kuota penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP untuk masing-masing wilayah administratif Provinsi DKI Jakarta dengan memprioritaskan jumlah siswa yang menerima KIP, dan orang tua siswa yang memiliki KKS/KPS.

b. UPT P6O

UPT P6O menyampaikan pemberitahuan kuota tersebut ke Suku Dinas Pendidikan di masing-masing wilayah administratif Provinsi DKI Jakarta. Selanjutnya menyampaikan kuota tersebut ke setiap satuan pendidikan (SD/SDLB/MI, SMP/SMPLB/MTs, SMA/SMALB/SMK/SMKLB/MA) di wilayahnya.

c. Satuan Pendidikan

Kepala Satuan Pendidikan (Kepala Sekolah) dan Komite Sekolah mengusulkan nama-nama calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP berdasarkan pengalokasian kuota selanjutnya diproses sesuai dengan kelengkapan persyaratan yang telah dipersyaratkan oleh organisasi pemerintah di tingkat kelurahan, kecamatan, dan kotamadya. Selanjutnya diserahkan kepada Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT P6O untuk ditetapkan sebagai penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP.

2.7. Penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal

Pendidikan Mekanisme penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melaku KJP melibatkan beberapa pihak dari tingkat provinsi hingga orang tua siswa. Proses penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melaku KJP dimulai dari pendataan calon penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP di satuan pendidikan (sekolah) adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

Table 2 3 Tahapan penetapan dana penerima bantuan biaya personal

No	Tahapan Pelaksanaan Penanggung	Penanggung Jawab
1.	Sekolah mendata peserta didik miskin sesuai standar format data individu Bank DKI	Kepala Sekolah

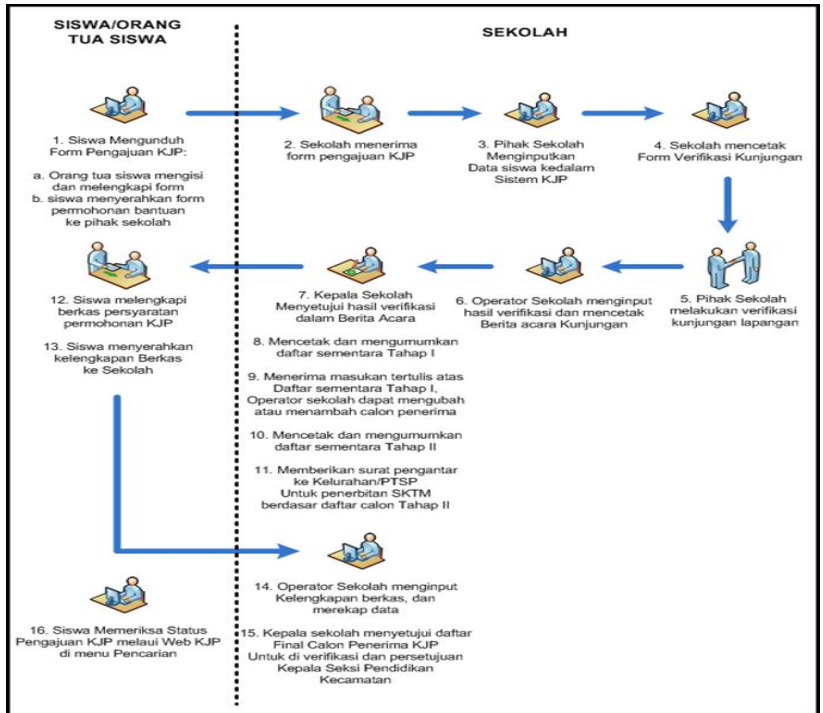
	setelah diberikan kuota oleh Sudin Pendidikan setempat.	
2.	<p>Sekolah mengusulkan peserta didik calon penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP yang memenuhi persyaratan, ditandatangani oleh Kepala Sekolah dan Ketua Komite Sekolah.</p> <p>Data diserahkan ke Kasi Dikdas/Dikmen Kecamatan dalam bentuk printout dan softcopy (CD)</p>	Kepala Sekolah

3.	Data peserta didik calon penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP, selanjutnya diverifikasi oleh Kasi Dikdas/Dikmen Kecamatan setempat.	Kasi Dikdas/Dikmen Kec
4.	Rekapitulasi data berdasarkan kelompok jenjang pendidikan tersebut selanjutnya dikirim ke Sudin Dikdas/Dikmen masing-masing wilayah.	Kepala Sekolah
5.	Sudin/Dinas Pendidikan setempat mengesahkan kuota jumlah penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan	Kasudin Pendidikan

	<p>melalui KJP untuk SD/SDLB/MI, SMP/SMPLB/MTs, SMA/ SMALB/SMK/SMKLB/ MA.</p>	
6.	<p>Sudin/Dinas Pendidikan mengajukan daftar nama-nama siswa penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP untuk pembuatan aplikasi ATM ke Bank DKI</p>	Kasudin Pendidikan
7.	<p>Rekap data penerima penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP dikirim ke Dinas</p>	Dinas Pendidikan (UPT P6O)

	Pendidikan melalui Seksi Kerja Sama Antar Lembaga (KAL)/Persekolahan.	
8.	Penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP.	Dinas Pendidikan (UPT P6O)

Process flow(alur proses) pendataan sampai penetapan calon penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP menjadi penerima diuraikan di dalam SOP bantuan Biaya Personal Pendidikan Petunjuk Teknis Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui Kartu Jakarta Pintar 14 melalui KJP. Pada masing-masing pelaksana program diuraian proses/aktivitas yang terkait dengan lembaganya. Bagan alur bagi siswa calon penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP dan pihak satuan pendidika (sekolah) adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Alur pendataan calon penerima Biaya Personal Pendidikan melalui KJP

2.8. Pembatalan Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Pasal 46 Pergub DKI Jakarta No 174 menyatakan dengan jelas bahwa penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP dilarang:

- a. membelanjakan bantuan Biaya Personal Pendidikan di luar penggunaan yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur ;
- b. merokok;
- c. menggunakan dan mengedarkan narkotika dan obat-obatan terlarang;
- d. melakukan perbuatan asusila/pergaulan bebas/pelecehan seksual;
- e. terlibat dalam kekerasan/bullying;
- f. terlibat tawuran;
- g. terlibat geng motor/geng sekolah;
- h. minum minuman keras/minuman beralkohol;
- i. terlibat pencurian;
- j. melakukan pemalakan/pemerasan/penjambretan;

- k. terlibat perkelahian;
- l. terlibat penipuan;
- m. terlibat nyontek massal;
- n. membocorkan soal/kunci jawaban;
- o. terlibat pornoaksif/pornografi;
- p. menyebarluaskan gambar tidak senonoh baik secara konvensional maupun melalui media online;
- q. membawa senjata tajam dan peralatan lain yang membahayakan;
- r. sering bolos sekolah minimal 4 (empat) kali dalam 1 (satu) bulan;
- s. sering terlambat tiba di sekolah berturut-turut atau tidak berturut-turut minimal 6 (enam) kali dalam 1 (satu) bulan;
- t. meminjamkan penggunaan KJP;
- u. menenggadaikan/menjaminkan KJP dan/atau buku tabungan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga

Tidak Mampu melalui KJP kepada pihak manapun dan dalam bentuk apapun;

- v. menghabiskan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak mampu melalui KJP untuk belanja penggunaan yang tidak secara nyata dibutuhkan oleh Peserta Didik yang bersangkutan;
- w. meminjamkan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP kepada pihak manapun; da
- x. melakukan perbuatan yang melanggar peraturan tata tertib sekolah/peraturan sekolah.

Peserta Didik penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan yang melanggar salah satu atau secara kumulatif larangan sebagaimana disebutkan di atas, akan dikenakan sanksi berupa penarikan KJP dan penghentian bantuan Biaya Personal Pendidikan selanjutnya. Selain peserta didik, sanksi pembatalan/pencabutan bantuan

Biaya Personal Pendidikan melalui KJP dapat diterapkan apabila orang tua siswa melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. memnbelanjakan dana bantuan biaya personal pendidikan bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu rnelalui KJP di luar pgngunaan yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur No. 174 Tahun 2015;
- b. mengkoordinir pelaksanaan pencairan/pemindahbukuan rekening dana dengan imbalan/jasa tertentu;
- c. memalsukan bukti belanja penggunaan dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP;
- d. mengoordinir bukti penggunaan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP sebagai pertanggungjawaban;

- e. menggunakan jasa pihak ketiga termasuk sekolah/madrasah untuk melakukan pencairan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP dengan janji memberikan imbalan tertentu;
- f. menggadaikan/menjaminkan KJP dan/atau buku tabungan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP kepada pihak manapun dan dalam bentuk apapun;
- g. menghabiskan dana bantuan biaya personal pendidikan bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu melalui KJP untuk belanja penggunaan yang secara nyata dibutuhkan oleh peserta didik yang bersangkutan; dan
- h. meminjamkan dana bantuan biaya personal pendidikan bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu melalui KJP kepada pihak manapun.

Pemberian dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP secara otomatis dapat dibatalkan jika penerima:

- a. Berhenti sekolah;
- b. Telah didakwa dan terbukti melakukan tindakan kriminal dan atau perbuatan asusila;
- c. Menkonsumsi minuman keras/narkoba atau sejenisnya;
- d. Menggundurkan diri sebagai penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP;
- e. Tidak lagi masuk dalam kriteria siswa miskin;
- f. Meninggal dunia.

Kepala Satuan Pendidikan bertanggung jawab dan berwenang untuk membatalkan calon penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP serta memilih siswa penggantinya bila masih terdapat siswa miskin. Proses penggantian tersebut melalui mekanisme persetujuan bersama dengan komite sekolah. Keputusan penetapan pengganti tersebut harus segera dikirimkan ke Sudin Pendidikan Kotamadya setempat untuk segera

diterbitkan Keputusan Pengganti. Keputusan Pengganti tersebut dijadikan dasar bagi sekolah untuk pengalihan penyaluran dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP ke siswa lain.

2.9. Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP

Mekanisme Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP disalurkan dalam bentuk uang melalui Pembayaran Langsung (LS) kepada penerima berdasarkan Peraturan Gubernur No. 174 Tahun 2015 tentang Bantuan Biaya Personal Pendidikan Bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu Melalui KJP.

Adapun mekanisme penyalurannya dapat dilakukan dengan cara pemindahan kas dari Rekening Kas Umum Daerah ke rekening Bank DKI. Dalam hal ini Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) membuka rekening pada Bank DKI. Penyaluran dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP sebagaimana dimaksud

dapat disalurkan dengan cara Pemindahbukuan dari rekening Bank DKI ke rekening siswa penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.

Berikut ini alur proses penyaluran dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP oleh masing-masing pihak yang secara langsung berperan di dalam pelaksanaan program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP. Pihak-pihak tersebut diantaranya: Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT P6O, Kepala Satuan Pendidikan (Kepala Sekolah) dan Peserta didik penerima bantuan.

1. Bank DKI

- a. Menerima Daftar Tetap Calon Penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP dan besaran masing-masing penerima dari Dinas Pendidikan.
- b. Membuka nomor rekening bagi peserta didik yang belum memiliki nomor Rekening berdasarkan Daftar Tetap Calon Penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP

sesuai ketentuan Perundang-undangan mengenai perbankan.

- c. Menyerahkan Daftar Nomor Rekening peserta didik penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP ke Kepala Dinas Pendidikan (P6O) dan Kepala Satuan Pendidikan.
- d. Menerima hasil verifikasi bahwa daftar nomor rekening peserta didik telah sesuai Daftar Tetap Calon Penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- e. Mencetak/menerbitkan KJP berdasarkan daftar nomor rekening yang telah diverifikasi oleh P6O dan Kepala Satuan Pendidikan.
- f. Menyusun jadwal dan tempat penyerahan nomor rekening penerima (KJP) Peserta didik penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- g. Menyerahkan dan menerima form pembukaan rekening dan pengkinian data nasabah kepada pihak Bank DKI.

- h. Melakukan proses administrasi pembukaan rekening berikut dengan atm, pencetakan buku tabungan, pin mailer.
 - i. Menyerahkan KJP sekaligus memberikan pengarahannya tentang kegunaan dan cara pemakaian KJP sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.
2. Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT P6O
- a. Menerima daftar nomor rekening peserta didik sesuai Daftar Tetap Calon Penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP;
 - b. Memverifikasi daftar nomor rekening peserta didik sesuai dengan daftar tetap calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
 - c. Menyusun jadwal dan tempat penyerahan nomor rekening penerima (KJP) Peserta didik penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
 - d. Mengumumkan jadwal dan tempat penyerahan KJP ke masing-masing Satuan Pendidikan.

- e. Bersama dengan Bank DKI menyerahkan KJP sekaligus memberikan pengarahan tentang kegunaan dan cara pemakaian KJP sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.

BAGIAN 3

DASAR HUKUM

Segala aktifitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam setiap tingkatannya dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik fisik maupun non-fisik seperti administratif. Dalam sistem hukum tata negara di Indonesia, pancasila merupakan sumber hukum bagi setiap peraturan yang berlaku. Termasuk dalam pelayanan, landasan hukum pelayanan juga terkandung dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tentang persamaan hak warga negara.

Pemerintah memiliki tugas utama, yaitu; *To protect the people, to regulate the people and to serve the people. To protect the people*, mengandung arti bahwa pemerintah wajib melindungi segenap bangsa negaranya. *To protect the people*, mengandung arti bahwa pemerintah memiliki tugas mengatur dan mengendalikan rakyat dalam rangka ketertiban umum. *To serve the*

people mengandung arti bahwa pemerintah dimanapun wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua tugas pemerintah itu dalam pelaksanaannya dilaksanakan oleh lembaga pemerintah mulai dari presiden sampai kepada aparatur negara berlandaskan peraturan yang berlaku.

Maka, pemerintah bertanggung jawab memberikan perlindungan bagi seluruh warga sehingga tercipta masyarakat adil sejahtera. Adapun pelayanan KJP dalam beberapa peraturan yang menjadi landasan hukum bagi KJP sebagai berikut :

- 1. Undang-Undang Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;**
- 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;**
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;**
- 4. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 174 Tahun 2015 tentang Bantuan Biaya Personal Pendidikan Bagi Peserta**

Didik Dari Keluarga Tidak Mampu Melalui Kartu Jakarta Pintar;

Dalam peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 174 Tahun 2015 Tentang KJP tersebut terdapat dalam BAB V, Pasal29 yang meliputi

1) Pemberian Bantuan Biaya Personal Pendidikan dilaksanakan melalui sarana KJP.

2) KJP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku selama pemegang KJP menjadi Peserta Didik pada Satuan Pendidikan.

Fungsi utama KJP terdapat pada Pasal 30 yaitu :

- a. bukti Penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan; dan
- b. kartu untuk pengambilan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan secara elektronik atau non tunal.

Cara Menerima dan Menggunakan KJP terdapat di Pasal32, bahwa KJP diterima langsung oleh Peserta Didik pe'lerima bantuan biaya personal pendidikan sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perbankan. Serta menurut Pasal 33 menjelaskan bahwa KJP digunakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Bank DKI dan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perbankan. Dan di dalam Pasal 34 Selama menggunakan KJP, Peserta Didik penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan wajib:

- a. menyimpan dan merawat KJP dengan baik serta tidak memindahtangankan dan/atau meminjamkan KJP kepada orang lain;
- b. merahasiakan Personal Identification Number (PIN);
- c. membelanjakan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan untuk keperluan rutin dan berkala yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan;
- d. memberitahukan dan melaporkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila terjadi kehilangan; dan

e. menaati ketentuan perbankan.

Penyediaan KJP terdapat pada Pasal 31 yaitu :

- 1) KJP disediakan oleh Pemerintah Daerah dan dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Bank DKI
- 2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prosedur Pencairan dana KJP dalam Pasal 24 bahwa, Pencairan bantuan biaya personal pendidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai hibah dan bantuan sosial. Kemudian menurut pasal 25 Penyaluran bantuan dilaksanakan dengan mekanisme pemindah bukuan/transfer ke rekening peserta didik penerima bantuan biaya personal pendidikan setiap bulan.

BAGIAN 4

PROSEDUR PENCAIRAN

4.1 Mekanisme Pengambilan Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP

Pengambilan/pencairan dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP oleh penerima bantuan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Dana kjp masuk ke rekening tabungan monas siswa untuk 1 semester sekaligus
- b. Pengambilan dana dibatasi per 2 minggu sesuai tingkatan masingmasing siswa (setiap tanggal 1~15 setiap bulan)
- c. Khusus siswa sekolah swasta setiap awal bulan akan cair uang SPP sesuai tingkatan sekolah
- d. Siswa hanya dapat mengambil dana melalui ATM bank DKI tidak melalui counter/teller, pengambilan melalui ATM bank lain di kenakan biaya sesuai ketentuan antar bank.

- e. Pada akhir semester dana dapat di cairkan keseluruhan untuk pembelian perlengkapan sekolah tahun ajaran baru.
- f. Pembelian dapat di lakukan dengan debit di merchant~merchant jaringan prima (ATM~BCA).
- g. Adapun nominal pencairan dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.

Tabel 4.1

Maksimal nominal KJP/Bulan Sekolah Negeri

Tingkat	Max Nominal	Pencairan Dana KJP @Rp 50.000	Mekanisme Pencairan
SD & PKBM	Rp 100.000	Minggu I & III	Via Counter (teller) dan ATM Bank
SMP Sederajat	Rp. 150.000	Minggu I, II & III	
SMA Sederajat	Rp. 200.000	Minggu I, II, III &	

		IV	
--	--	----	--

Maksimal Nominal KJP/Bulan untuk Sekolah Swasta

Tingkat	Max Nominal KJP/Bulan	Nominal SPP/bulan	Mekanisme Pencairan
SD Sederajat	Rp 100.000	Rp. 130.000	Via Counter (teller) dan ATM Bank
SMP Sederajat	Rp. 150.000	Rp. 170.000	
SMA Sederajat	Rp. 200.000	Rp. 275.000	
SMK	Rp. 200.000	Rp. 240.000	

Tingkat	Biaya Keperluan Alat Tulis/Semester	Mekanisme Pencairan
SD Sederajat	Rp 500.000	

SMP Sederajat	Rp 500.000	Dilakukan secara non tunai, tidak memiliki jangka waktu
SMA Sederajat	Rp 500.000	
SMK	Rp 500.000	

Sementara penarikan untuk biaya keperluan alat tulis dan perlengkapan alat tulis sebesar Rp 500.000 tidak dapat diambil secara tunai dan harus dibelanjakan serta tidak memiliki jangka waktu untuk pencairannya.

- h. Peruntukan/penggunaan dana KJP harus sesuai dengan Pergub DKI Jakarta No. 174 Tahun 2015.

Pemanfaatan/Penggunaan Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 174 tentang Bantuan Biaya Personal Pendidikan Bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu Melalui KJP secara jelas mengatur jenis-jenis

pemanfaatan/penggunaan dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP:

- a. buku tulis;
- b. buku gambar;
- c. buku pelajaran;
- d. alat tulis seperti pensil, pulpen, penghapus dan rautan;
- e. alat gambar seperti macam-macam penggaris, pensil warna, spidol, cat kertas warna, buku dan/atau kertas gambar dan jangka;
- f. alat dan/atau bahan praktik;
- g. seragam sekolah dan kelengkapannya;
- h. sepatu dan kaos kaki sekolah;
- i. tas sekolah;
- j. ongkos transportasi dari rumah ke sekolah dan sebaliknya;
- k. pakaian olahraga sekolah buku pelajaran penunjang;
- l. kudapan bergizi di sekolah;
- m. kacamata sebagai alat bantu penglihatan;

- n. alat bantu pendengaran;
- o. kalkulator scientific;
- p. USB flash disk sebagai alat simpan data;
- q. seragam pramuka dan kelengkapannya; dan/atau
- r. pembayaran kegiatan ekstrakurikuler yang tidak dibiayai oleh Biaya Operasional Pendidikan dan Bantuan Operasional Sekolah.

Untuk total anggaran KJP tahun 2015, RP 2.304.886.914.000. Pendataan tahap I (january 2015) RP 1.913.496.420.000 untuk 489.150 siswa. Pendataan tahap II (juli 2015) RP. 391.390.494.000 untuk estimasi penerima baru KJP. Adapun besaran dana KJP tahun 2015, tingkatan SD/MI/SDLB/ sebesar RP 210.000. Tingkat SMP/MTS/SMPLB sebesar RP.260.000. Tingkat SMA /MA/ SMALB/.sebesar RP.390.000. Tingkat SMKN. Sebesar RP.390.000. tingkat PKBM sebesar RP.210.000. Dan untuk siswa swasta adalah : SD/MI/SDLB/ dana KJP. RP 210.000 + SPP. RP 130.000 total dana KJP RP 340.000. SMP / MTS /

SMPLB / dana KJP 260.000 + 170.000 total dana KJP RP 430.000. SMA/MA/SMALB/ dana KJP RP 375.000+290.000 total KJP RP. 665.000. SMK dana KJP RP 390.000 + 240.000 total dana KJP RP.630.000,-

Mekanisme penyaluran KJP 2015 di antaranya, dana kjp masuk ke rekening tabungan monas siswa untuk 1 semester sekaligus. Pengambilan dana dibatasi per 2 minggu sesuai tingkatan masing-masing siswa (setiap tanggal 1~15 setiap bulan). Khusus siswa sekolah swasta setiap awal bulan akan cair uang SPP sesuai tingkatan sekolah. Siswa hanya dapat mengambil dana melalui ATM bank DKI tidak melalui counter/teller, pengambilan melalui ATM bank lain dikenakan biaya sesuai ketentuan antar bank. Pada akhir semester dana dapat di cairkan keseluruhan untuk pembelian perlengkapan sekolah tahun ajaran baru.

6. Pembelian dapat dilakukan dengan debit di merchant~merchant jaringan prisma (ATM~BCA).
7. Peruntukan

penggunaan dana KJP A.rutin yang terdiri dari uang jajan, ekstra kurikuler dan SPP untuk sekolah swasta B.berkala yang terdiri dari seragam,sepatu, tas, buku penunjang, alat-alat tulis

4.2 Tim Pelaksana Program Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Provinsi DKI Jakarta

Untuk kelancaran dan ketertiban pelaksanaan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar maka perludibentuk Tim Pelaksana.

1. Terdiri atas unsur Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT P6O, yang mempunyai tugas:
 - a. Melakukan koordinasi dengan Tim Pelaksanaan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Sudin Pendidikan di seluruh Kotamadya/Kabupaten di DKI Jakarta.
 - b. Melakukan pembinaan dan sosialisasi ke Tingkat Sudin Pendidikan di seluruh Kotamadya/Kabupaten

di DKI Jakarta dengan mekanisme Penetapan Sasaran, Target, serta Waktu Pelaksanaan

- c. Menetapkan siswa penerima manfaat Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- d. Menyalurkan dana Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP dari kas daerah ke pihak Bank DKI.
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan pertanggungjawaban Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- f. Menyusun laporan dan realisasi Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- g. Melaporkan pelaksanaan dan realisasi Program Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP kepada Sekretaris Daerah, Gubernur DKI Jakarta, dan kepada instansi terkait.
- h. Berkoordinasi dengan instansi/pihak terkait.
- i. Mengelola Program Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP secara akuntabel dan transparan.

2. Tim Pelaksana Program Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Kotamadya/Kabupaten. Terdiri atas unsur Suku Dinas Pendidikan Kotamadya/Kabupaten yang ada dalam wilayah administratif DKI Jakarta, yang mempunyai tugas:

- a. Melakukan koordinasi dengan Satuan Pendidikan terkait pelaksanaan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP di tingkat Satuan Pendidikan.
- b. Melakukan pembinaan dan sosialisasi Satuan Pendidikan terkait pelaksanaan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP di tingkat Satuan Pendidikan dengan mekanisme Penetapan Sasaran, Target, serta Waktu Pelaksanaan.
- c. Menyusun dan menetapkan rekapitulasi siswa penerima Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.

- d. Menetapkan siswa penerima manfaat Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan pertanggungjawaban Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- f. Menyusun laporan dan realisasi Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- g. Melaporkan pelaksanaan dan realisasi Program Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP kepada Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta dan kepada instansi terkait.
- h. Memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat.
- i. Mengelola program secara bertanggungjawab dan transparan.
- j. Berkoordinasi dengan instansi/pihak terkait.
- k. Mengelola Program Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP secara akuntabel dan transparan.

3. Tim Pelaksana Program Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Satuan Pendidikan.
4. Terdiri atas unsur Kepala Sekolah dan Guru dalam satu satuan pendidikan, yang mempunyai tugas:
 - a. Melakukan koordinasi dengan Tim Pelaksana Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP bersama Suku Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota.
 - b. Mensosialisasikan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP kepada para peserta didik dan orang tua siswa.
 - c. Mengadakan seleksi calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP sesuai kriteria dan ketentuan.
 - d. Melakukan verifikasi terhadap calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
 - e. Mendata siswa calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.

- f. Membuat surat penetapan usulan calon penerima Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- g. Melakukan input data di sistem informasi KJP terhadap seluruh peserta didik calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- h. Bersama Komite Sekolah menetapkan calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- i. Mengumumkan calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP pada papan pengumuman
- j. Menyusun laporan pelaksanaan dan realisasi Program BSM/Indonesia Pintar.

4.3 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan atau masyarakat untuk menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan masyarakat merupakan hal

yang sangat penting mengingat perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak terlepas dari masukan pelanggan atau masyarakat yang biasanya dalam bentuk keluhan (R. Ferry, 2008;31).

Masyarakat yang tidak puas akan pelayanan akan mengeluh tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan itu sendiri perlu ditanggapi dengan cermat oleh organisasi, apakah keluhan tersebut memang bersifat membangun atau hanya ekspresi ketidakpuasan yang tidak membangun untuk perbaikan pelayanan. Untuk itu diketahui terlebih dahulu definisi dari pengaduan.

Menurut R, Ferry, (2008;31). pengaduan masyarakat merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan atau masyarakat untuk menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan masyarakat merupakan hal yang sangat penting mengingat perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak terlepas dari masukan

pelanggan/masyarakat yang biasanya dalam bentuk keluhan.

Dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan, masyarakat memiliki beberapa pilihan dalam melakukan pengaduan, tergantung dari masyarakat yang melakukan pengaduan dan organisasi yang diadakan. Apapun media yang dipilih oleh masyarakat pada intinya hal tersebut merupakan masukan dari masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang mereka terima. Menurut Best & Sigh menyebutkan bahwa saluran penyampaian keluhan dan tuntutan biasanya dilakukan melalui tiga jalur, yaitu (Suryadi: 2010):

1. Secara langsung

Pengaduan langsung dilakukan oleh pelanggan atau publik yang melakukan transaksi dan merasakan ketidakpuasan. Penyampaian secara langsung ini biasanya dilakukan atas transaksi yang penanganan perbaikannya dapat dilakukan saat itu, dan keluhan dapat

langsing diterima oleh pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan.

2. Melalui Media Massa

Dilakukan jika pelanggan atau publik yang tidak puas, kesulitan bertemu langsung dengan pihak yang berwenang melakukan perbaikan ataupun bila mereka merasa keluhannya tidak ditanggapi secara memadai. Jadi lebih merupakan pelarian atau ungkapan kejengkelan atas ketidakpuasan.

3. Melalui Pihak Ketiga

Pihak ketiga yang dimasud disini adalah individu atau lembaga diluar publik atau pelanggan yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan. Jalur ketiga ini memiliki efek yang sangat kuat terhadap organisasi yang menjadi sasaran keluhan.

Penyaluran keluhan (complain) dari masyarakat kepada penyedia layanan dapat dilakukan melalui berbagai macam bentuk. Menurut Hariani (2008:248)

bentuk-bentuk penyaluran komplain antara lain sebagai berikut:

1. melalui telepon saat jam kerja.
2. Melalui mesin *faksimile* kepada siapa keluhan ditujukan.
3. Melalui *e-mail*.
4. melalui korespondensi atau surat menyurat.
5. Melalui tatap muka langsung dengan sebelumnya membuat janji untuk ketemumengunjungi kantor penyedia pelayanan atau tempat keluhandiproses.

Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Secara umum, langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah:

- 1) Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan
- 2) Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid

- 3) Jika terbukti, tentukan penyebab permasalahannya, sehingga tindakan korektif dapat dilakukan
- 4) Simpan dan pelihara rekaman tindakan korektif tersebut
- 5) Jika pengaduan tidak valid, tindakan preventif diperlukan untuk antisipasi pengaduan.

Program yang baik akan memastikan bahwa setiap pertanyaan, usulan dan keluhan mendapatkan respon. Pengelolaan Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam program Bantuan Biaya Personal Pendidikan ditujukan untuk:

1. Mengatur alur informasi pengaduan/temuan masalah agar dapat diterima oleh pihak yang tepat;
2. Memastikan bahwa pengelola program akan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk;
3. Memastikan setiap progres penanganan akan didokumentasikan secara jelas

4. Menyediakan bentuk informasi dan data base yang harus disajikan dan dapat diakses publik.

Informasi, pertanyaan, atau pengaduan dapat disampaikan secara langsung, atau melalui SMS, telepon, surat atau email. Berikut adalah media yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi terhadap program baik yang bersifat masukan/saran, pertanyaan, maupun keluhan, adalah:

1. Alamat web : <http://kjp.jakarta.go.id>
2. Lembaga : Pusat Perencanaan dan Pengendalian Pendanaan Pendidikan Personal dan Operasional (P6O). Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Jl. Gatot Subroto Kav. 40-41 Lt.3 Jakarta Selatan
3. Telp/Fax : 021 5266535
4. SMS : 089525767869
5. Email : uotp60.disdikdki@gmail.com

Penanganan pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar terpusat di UPT P6O Dinas Pendidikan DKI Jakarta. Adapun tugas dan fungsi dari tim penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Menerima dan mencatat semua informasi (saran, pertanyaan, dan pengaduan) dari masyarakat baik yang disampaikan melalui telepon, email, surat, fax, termasuk hasil temuan audit ke dalam sistem pengaduan KJP di laman <http://kjp.jakarta.go.id>;
2. Menjawab pertanyaan dan menindaklanjuti usul/saran/masukan dari masyarakat, termasuk yang disampaikan melalui sistem pengaduan online dan sms di laman KJP;
3. Melakukan penanganan yang diperlukan dan memonitor kemajuan dan hasil penanganan pengaduan;

4. Memperbarui status kemajuan dan hasil tindaklanjut pengaduan KJP secara online di laman KJP;
5. Membuat laporan perkembangan status pengaduan secara reguler sesuai dengan periode laporan program Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP. Laporan tersebut bersumber dari sistem pengaduan di laman KJP;
6. Menyelenggarakan rapat koordinasi secara berkala dengan agenda menyampaikan status kemajuan dan hasil tindaklanjut pengaduan untuk mendorong penyelesaiannya;
7. Mendokumentasikan segala bentuk pengaduan, usulan, saran, serta respon dari pihak P6O terkait pelaksanaan program Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP.

4.4 Profil Sekolah SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur

SMK FARMASI AR-RAISIYAH HUSADA didirikan dan dikelola oleh Yayasan Srikandi Nur

Insani pada 11 Maret 2013,dan baru diberikan izin sebagai penyelenggara Sekolah Swasta oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta,serta mendapatkan izin dari Dinas Kementrian Kesehatan DKI Jakarta. SMK Ar-Raiaisyah, memiliki Kompetensi Keahlian di Bidang Farmasi dengan menerima Guru/Karyawan sejak tahun Ajaran 2013/2014. SMK Ar-Raisiyah Husada mengembangkan sistem pendidikan terpadu dengan mengintegrasikan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Keterpaduan antara pendidikan umum dan pendidikan agama.
2. Keterpaduan pengembangan aspek kecerdasan anak meliputi kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) dan keerdasan spiritual (ESQ).
3. Keterpaduan pendidikan agama Islam meliputi: Aqidah, Inadah, Kefarmasian dan Akhlakul Karimah.
4. Keterpaduan dengan keterlibatan dan kerjasama seluruh pihak-pihak yang terkait unsur pendidikan

yaitu: Sekolah, Keluarga, dan Guru/Karyawan dalam proses pendidikan.

Dalam perkembangannya, SMK Ar-Raisiyah Husada terus meningkatkan kualitas pendidikan melalui peningkatan kualitas SDM (Guru dan Karyawan), fasilitas ruang praktek laboratorium dan TIK yang disediakan, kurikulum satuan pendidikan dan Ekstrakurikuler serta kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Adapun layanan pendidikan yang tersedia adalah

- a. Konsultan Pendidikan.
- b. Psikolog Sekolah.
- c. Kegiatan Belajar Mengajar Tingkat SMK.
- d. Kegiatan Praktek Kerja Industri (PKL).
- e. Kegiatan Hari Besar Nasional.



Gambar 4.1 Logo SMK Ar-Raisiyah Husada

Tabel 4.2

Jumlah Penerima KJP di SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur

NO	KELAS	L	P	JML
1.	Kelas X SMK	25	52	78
2.	Kelas XI SMK	28	63	91
3.	Kelas XII SMK	32	35	67
Jumlah		236		

4.5 Implementasi Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur

Implementasi Kartu Jakarta Pintar SMK Farmasi Ar-Raisiyah Husada di Jakarta Timur menggunakan konsep Teori dari Edward III tentang Implementasi Kebijakan Publik yaitu:

1. Communications (Komunikasi)

Komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting, tanpa komunikasi

implementasi kebijakan tidak akan berhasil secara baik. Komunikasi memberikan informasi kesemua pihak yang terkait dengan program yang akan dilakukan, kesalahan dalam memahami informasi akan mengakibatkan perbedaan persepsi, sehingga menimbulkan perbedaan dalam implementasi kebijakan, pada implementasi Kartu Jakarta Pintar SMK Farmasi Ar-Raisiyah di Jakarta Timur.

Komunikasi dengan Interaksi secara langsung maka implementasi Kartu Jakarta Pintar lebih berjalan dengan baik, begitu pula dengan komunikasi antara pemerintah DKI Jakarta dengan pihak sekolah dalam penyaluran dana Kartu Jakarta Pintar selalu update terhadap informasi-informasi yang baru agar pihak sekolah pun dapat langsung memberikan informasi tersebut kepada Wali murid dan murid, pemberian informasi pun bisa berupa melalui website maupun secara langsung.

Salah satu cara komunikasi dengan memberikan edukasi melalui acara – acara yang ada di buku panduan Kartu Jakarta Pintar. Petugas Kartu Jakarta Pintar juga diberikan edukasi secara langsung oleh sudin terkait dengan kebijakan Kartu Jakarta Pintar agar semua petugas Kartu Jakarta Pintar dapat mengakses dan melayani masyarakat lewat Sistem Ynag disediakan yang ada di Web, dan juga agar petugas Kartu Jakarta Pintar dapat memberi informasi dan pengarahan terkait dengan proses, pelaksanaan dan tujuan dari kebijakan Kartu Jakarta Pintar.

2. Resources (sumber daya)

Mengemukakan bahwa faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan. Sumberdaya manusia merupakan

sumberdaya yang utama dalam implementasi program. Hambatan-hambatan serta kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi program salah satunya disebabkan karena jumlah manusianya (staf) yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Olehnya itu, diperlukan jumlah staf yang memadai serta memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan program tersebut.

Selain sumber daya manusia sumber daya modal juga sangat penting, dan untuk mendukung pelaksanaan program dibutuhkan anggaran. Dana untuk melaksanakan KJP sepenuhnya dari Pemerintah Daerah. Dana tersebut berasal dari APBD, berkenaan dengan sumber daya modal Kartu Jakarta Pintar di SMK Farmasi Ar-Raisiyah Husada. Terencananya sumberdaya modal oleh Pemerintah Pusat dan pelatihan yang diberikan bagi pelaksana kebijakan sangat membantu sekali untuk

menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Dalam implementasi kebijakana Kartu Jakarta Pintar dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menikmati dampak positifnya.

3. Dispositions (sikap para pelaksana)

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para perlaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”.

Dalam implementasi KJP di SMK Farmasi Ar-Rasyah Seperti yang kita ketahui bahwa adanya program KJP mendapat tanggapan yang terbilang baik di masyarakat Provinsi DKI Jakarta, tidak terkecuali yang terjadi di SMK

Farmasi Ar-Rasyah Husada. Olehnya itu, situasi politik dalam implementasi program KJP di SMK Farmasi Ar-Rasyah Husada ini relatif terkendali. Tidak terlihatnya penolakan atas kebijakan Kartu Jakarta Pintar di sekolah ini, sejauh dilaksanakannya program hingga kini tetap pada kondisi baik. Tidak sampai ada konflik yang mencuat karena penolakan terhadap implementasi program KJP di SMK Farmasi Ar-Rasyah Husada. Kecenderungan yang baik oleh para pelaksana dapat melaksanakan serta mewujudkan kebijakan Kartu Jakarta Pintar secara sungguh-sungguh dapat dilihat dari hasil kepuasan para peserta penerima Kartu Jakarta Pintar.

4. Bureaucratic Structure (struktur birokrasi)

Implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidak efisienan struktur birokrasi. Struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian

kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya.

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan dalam pelaksanaan kebijakan. KJP adalah program beasiswa yang pengelolaannya tidak diserahkan kepada sekolah. Program tersebut merupakan program pemerintah Provinsi dibawah naungan Dinas Pendidikan. Pengelola KJP di SMK Farmasi Ar-Rasyah Husada menjadi tanggungjawab Kepala Sekolah, Wali Kelas dan Operator KJP. Dan yang ikut terlibat termasuk Wali Murid dan Murid.

Dapat dikatakan bahwa untuk mekanisme pembuatan Kartu Jakarta Pintar itu sendiri cukup sederhana, wali murid hanya perlu mengajukan permohonan kepada pihak sekolah dan nanti akan di verifikasi oleh bagian operator di sekolah, dan apabila disetujui, maka pihak sekolah akan merekomendasikan kelurahan untuk

membuatkan surat keterangan tidak mampu yang menjadi salah satu persyaratan, setelah pembuatan SKTM maka wali murid di minta untuk melampirkan foto rumah dan mengisi data, dan nantinya akan di survey oleh pihak sekolah. Dalam hal sasaran untuk Implementasi Kartu Jakarta Pintar ini sendiri bisa dikatakan sudah cukup tepat, tetapi masih saja ada kemungkinan kecil bantuan ini tidak tepat sasaran. Struktur yang jelas dan alur yang jelas untuk terlaksananya kebijakan sangat penting. Karna untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses maupun pelaksanaan kebijakan tersebut

BAGIAN 5

KESIMPULAN

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1, ayat 1).

Menurut data di atas jumlah keseluruhan anak yang putus sekolah di Indonesia ada 73.384 anak putus sekolah tingkat Sekolah Menengah Kejuruan dan untuk DKI Jakarta sendiri menempati posisi ke 6 yaitu dengan jumlah 3.370 anak putus sekolah. Walaupun begitu tingkat anak putus sekolah di kota besar seperti DKI Jakarta masih menjadi PR besar bagi Menteri Pendidikan dan Pemerintahan DKI Jakarta, banyak faktor yang menyebabkan mereka putus sekolah Ketiadaan biaya

masih menjadi alasan utama seseorang untuk tidak melanjutkan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi, Karenanya, faktor ekonomi yang kurang baik, maka anak-anak lebih memilih bekerja yang menghasilkan uang dibandingkan dengan belajar, tanpa disadari, pendidikan sesungguhnya merupakan jalan keluar dari kondisi kemiskinan itu sendiri. faktor lainnya seperti kurangnya kesadaran akan pentingnya pendidikan, fasilitas yang kurang memadai dan dan pergaulan yang negatif.

Maka dari itu pemerintah DKI Jakarta membuat suatu kebijakan Kartu Jakarta Pintar yang mempunyai tujuan untuk mendukung terselenggaranya wajib belajar 12 tahun, meningkatkan akses layanan pendidikan secara adil dan merata, menjamin kepastian mendapatkan layanan pendidikan, dan meningkatkan kualitas hasil pendidikan bagi anak-anak di DKI Jakarta.

Sasaran penerima program bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar adalah Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu yang

berdomisili dan bersekolah pada Satuan Pendidikan di Daerah atau peserta didik yang sedang menempuh pendidikan di jenjang SD, SMP, dan SMA/SMK di seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta yang berasal dari keluarga kurang mampu. Dikatakan kurang mampu baik secara materi maupun penghasilan orang tuanya yang tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar pendidikan. Kebutuhan dasar pendidikan yang dimaksud mencakup : seragam, sepatu, dan tas sekolah, biaya transportasi, makanan serta biaya ekstrakurikuler

Terwujudnya pelaksanaan Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar yang transparan dan akuntabel mencerminkan keberhasilan pemerintah DKI Jakarta dan berbagai pihak yang terlibat dalam upayanya meningkatkan kualitas generasi bangsa dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat terutama siswa dari keluarga yang kurang mampu untuk mengikuti pendidikan dan terhindar dari putus sekolah serta anak-anak usia sekolah yang belum bersekolah untuk dapat bersekolah kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas, 2010. *Manejemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publi: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media
- Parasuraman, Bery and Zeithmal. 1994 *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Futher Research*, Journal of Marketing, Vol. 58 (January), pp 111-124.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya.* Jakarta: Bumi Aksara.

Tesis

Diah Lina Setiyawati, 2019. *Implementasi Kartu Jakarta Pintar SMK Farmasi Ar-Raisiyah Husada di Jakarta Timur*. Program Magister Ilmu Administrasi, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Dokumen

1. Undang-Undang Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
4. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 174 Tahun 2015 tentang Bantuan Biaya Personal Pendidikan Bagi Peserta Didik Dari Keluarga Tidak Mampu Melalui Kartu Jakarta Pintar.

Website

<http://data.jakarta.go.id/base/dokumen/BIB-2017.pdf>

<https://mediaindonesia.com/read/detail/135820-pak-anies-kjp-banyak-masalah-nih>

**PANDUAN PELAYANAN PENCAIRAN KARTU
JAKARTA PINTAR (KJP)**

Karya :

**Diah Lina Setiyawati
Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si**

Editor :

Dr. Suharsiwi.S.Pd M.Pd

PANDUAN PELAYANAN PENCAIRAN KARTU
JAKARTA PINTAR (KJP)

Cetakan ke-1, Jakarta Oktober 2019

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Hak Penerbitan pada UM Jakarta Press

Penulis :

Diah Lina Setiyawati, SE, M.Si.
Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si

Desain Sampul :

Gusti Rahmad Rizaldy, S.Kom

Pengetikan Naskah :

Devia Andiani, S.AP

Penerbit :

UM Jakarta Press
(Anggota IKAPI)

Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) Press

Jl.KH.Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat

Tangerang Selatan 15419

Telp : 021-7492862, 7401894



ISBN : 978-602-0798-34-9

No.HKI : 000157645

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke Hadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan karunianya, sehingga dapat menyelesaikan buku referensi berjudul Panduan Pelayanan Pencairan KJP (Kartu Jakarta Pintar). Kehadiran buku Referensi ini kiranya dapat memberikan informasi bagi setiap masyarakat dan pihak lain yang membutuhkan sebagai referensi dalam Pencairan Dana Kartu Jakarta Pintar di DKI Jakarta. Buku ini menghadirkan mekanisme atau panduan pencairan dana Kartu Jakarta Pintar untuk masyarakat DKI Jakarta.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu pelayanan barang yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai wujud dari Pelayanan Publik yaitu KJP (Kartu Jakarta Pintar). KJP diharapkan dapat membantu masyarakat yang kurang mampu khususnya di DKI Jakarta untuk mendapatkan pendidikan yang layak lewat bantuan pemerintah DKI Jakarta. Buku ini hadir sebagai salah satu kontribusi dari Tim Penulis yang telah melakukan penelitian tentang Panduan Pelayanan Pencairan KJP (Kartu Jakarta Pintar) di DKI Jakarta.

Diucapkan terimakasih kepada Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi yang telah memfasilitasi dana Penelitian Tesis Magister dengan Anggaran Tahun 2019 . Demikian pula diucapkan

terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian dan penyusunan buku ini. Semoga kebaikan dan partisipasinya mendapatkan balasan yang sesuai dari Allah subhanahuwata'ala.

Tak ada gading yang tak retak, maka masukan dari para pembaca sangat dinantikan untuk kesempurnaan buku ini. Akhirnya, mudah-mudahan buku ini bermanfaat dan menjadi amal baik dalam rangka menyampaikan ilmu pengetahuan bagi masyarakat.

Jakarta, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAGIAN 1.....	1
Permasalahan Pelayanan KJP (Kartu Jakarta Pintar)....	1
BAGIAN 2.....	12
PROSEDUR PELAYANAN KARTU JAKARTA PINTAR (KJP).....	12
2.1.Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.2.Kartu Jakarta Pintar.....	24
2.3. Sasaran dan Kriteria Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	26
2.4. Persyaratan Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	29
2.5. Besaran Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	30

2.6. Penentuan dan Penetapan Kuota Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	31
2.7. Penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal.....	34
2.8. Pembatalan Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan.....	40
2.9. Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.....	46
BAGIAN 3.....	51
DASAR HUKUM.....	51
BAGIAN 4.....	57
PROSEDUR PENCAIRAN.....	57
4.1 Mekanisme Pengambilan Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.....	57
4.2 Tim Pelaksana Program Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Provinsi DKI Jakarta.....	64
4.3 Pengaduan Masyarakat.....	69
4.4 Profil Sekolah SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur.....	77
4.5 Implementasi Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur	81

BAGIAN 5.....	89
KESIMPULAN.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peserta didik dari Sekolah Negeri.....	30
Tabel 2.2 Peserta didik dari Sekolah Swasta.....	31
Tabel 2.3 Tahapan penetapan dana penerima bantuan biaya personal.....	34
Tabel 4.1 Maksimal nominal KJP/Bulan Sekolah Negeri.....	25
Tabel 4.2 Jumlah Penerima KJP di SMK Farmasi AR-RAISYAH HUSADA di Jakarta Timur.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 APBD DKI Jakarta pada Tahun 2017.....	7
Gambar 1.2 Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan Pendapatan Daerah.....	8
Gambar 1.3 Anggaran APBD Program Kartu Jakarta Pintar.....	9
Gambar 2.1 Alur pendataan calon penerima Biaya Personal Pendidikan melalui KJP.....	27
Gambar 4.1 Logo SMK Ar-Raisiyah Husada.....	28

BAGIAN 1

Permasalahan Pelayanan KJP (Kartu Jakarta Pintar)

Pendidikan merupakan aspek terpenting dalam kemajuan suatu negara. Kemunduran atau kemajuan suatu Negara dapat diukur dengan gambaran dari pendidikannya. Pendidikan juga merupakan salah satu faktor utama untuk dapat mencapai kemakmuran negara tersebut. Sekarang ini pendidikan juga merupakan kebutuhan primer setiap manusia sehingga tidak boleh dianggap sepele karena dari pendidikan tersebut akan meningkatkan harkat dan martabat manusia itu sendiri. Di Era global sekarang ini yang ditandai dengan pertumbuhan dan perkembangan industri, kompetisi dalam semua aspek kehidupan ekonomi, serta perubahan kebutuhan yang cepat didorong oleh kemajuan ilmu dan teknologi. Untuk memenuhi perkembangan ilmu dan teknologi, diperlukan SDM yang berkualitas, sehingga pendidikan di Indonesia perlu ditingkatkan hingga ke

pelosok negeri dan tentu saja bagi masyarakat menengah ke bawah yang berada di garis kemiskinan.

Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan salah satu tujuan negara sesuai amanat UUD 1945. Namun hingga usia 71 tahun kemerdekaan RI segenap masyarakatnya masih belum mempunyai akses mengenyam dunia pendidikan formal selayaknya. Data UNICEF tahun 2016 sebanyak 2,5 juta anak Indonesia tidak dapat menikmati pendidikan lanjutan yakni sebanyak 600 ribu anak usia sekolah dasar (SD) dan 1,9 juta anak usia Sekolah Menengah Pertama (SMP). Begitupula data statistik yang dikeluarkan oleh BPS, bahwa di tingkat provinsi dan kabupaten menunjukkan terdapat kelompok anak-anak tertentu yang terkena dampak paling rentan yang sebagian besar berasal dari keluarga miskin sehingga tidak mampu melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya.

Peneliti PSKK UGM, Triyastuti Setianingrum, mengatakan dalam Focused Group Discussion,

pendidikan merupakan investasi modal manusia (human capital investment) dan pemerintah harusnya memberi perhatian yang sungguh terhadap hal ini, terlebih dalam merespons perubahan komposisi demografi. Tingginya angka penduduk usia kerja hanya akan menjadi bonus (window of opportunity) apabila penyediaan kesempatan kerja sudah sesuai dengan jumlah penduduk usia kerja serta ditopang oleh kualitas angkatan kerja yang baik.

Triyas menambahkan, seperti siklus, kasus anak putus sekolah saling mempengaruhi satu sama lain dengan persoalan kemiskinan. Putus sekolah mengakibatkan bertambahnya jumlah pengangguran, bahkan menambah kemungkinan kenakalan anak dan tindak kejahatan dalam kehidupan sosial masyarakat. Begitu seterusnya karena tingkat pendapatan yang rendah, akses ke pendidikan formal pun sulit dicapai. Berikut data anak putus sekolah di Indonesia tingkat Sekolah Menengah Kejuruan:

Data anak putus sekolah di Indonesia tingkat Sekolah Menengah Kejuruan

TABEL / TABLE : 11
JUMLAH SISWA PUTUS SEKOLAH MENURUT JENIS KELAMIN DAN TINGKAT TIAP PROVINSI
NUMBER OF DROP-OUTS BY SEX, GRADE, AND PROVINCE
STATUS SEKOLAH / STATUS OF SCHOOL : NEGERI+SWASTA / PUBLIC+PRIVATE
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) / VOCATIONAL SENIOR SECONDARY SCHOOL (VSSS)
TAHUN / YEAR : 2017/2018

SMK 16/17

No.	Provinsi / Province	Laki-laki (L) / Male (M)			Perempuan (P) / Female (F)			L+P/M+F			Jumlah Total		
		Tingkat / Grade		Subjml Sub Tot	Tingkat / Grade		Subjml Sub Tot	Tingkat / Grade					
		X	XI		X	XI		X	XI				
1	Prov. D.K.I. Jakarta	488	758	897	2.143	231	432	564	1.227	719	1.190	1.461	3.370
2	Prov. Jawa Barat	1.566	2.716	6.967	11.249	818	1.380	4.044	6.242	2.384	4.096	11.011	17.491
3	Prov. Jawa Tengah	1.039	1.884	3.568	6.491	483	803	1.906	3.192	1.522	2.687	5.474	9.683
4	Prov. D.I. Yogyakarta	115	304	369	788	55	91	157	303	170	395	526	1.091
5	Prov. Jawa Timur	1.220	2.282	4.276	7.778	508	937	2.492	3.937	1.728	3.219	6.768	11.715
6	Prov. Aceh	110	134	247	491	22	35	88	145	132	169	335	636
7	Prov. Sumatera Utara	547	1.064	2.345	3.956	301	325	1.071	1.697	848	1.389	3.416	5.653
8	Prov. Sumatera Barat	136	385	267	788	42	141	157	340	178	526	424	1.128
9	Prov. Riau	120	257	324	701	49	77	159	285	169	334	483	986
10	Prov. Jambi	48	104	269	421	16	37	147	200	64	141	416	621
11	Prov. Sumatera Selatan	205	483	474	1.162	91	173	318	552	296	656	792	1.744
12	Prov. Lampung	157	385	763	1.306	87	171	511	769	244	557	1.274	2.075
13	Prov. Kalimantan Barat	108	234	219	561	52	178	193	423	160	412	412	964
14	Prov. Kalimantan Tengah	26	71	190	287	14	32	134	180	40	103	324	467
15	Prov. Kalimantan Selatan	67	125	203	395	36	74	77	187	103	199	280	582
16	Prov. Kalimantan Timur	76	186	435	697	28	135	260	423	104	321	695	1.120
17	Prov. Sulawesi Utara	41	107	295	443	17	61	178	256	58	168	473	699
18	Prov. Sulawesi Tengah	12	77	195	284	14	54	192	260	26	131	387	544
19	Prov. Sulawesi Selatan	119	437	881	1.437	68	204	513	785	187	641	1.394	2.222
20	Prov. Sulawesi Tenggara	25	64	119	208	24	31	62	117	49	95	181	325
21	Prov. Maluku	15	17	31	63	5	13	18	36	20	30	49	99
22	Prov. Bali	61	116	105	262	25	74	91	190	66	190	196	472
23	Prov. Nusa Tenggara Barat	121	274	405	830	36	152	256	444	157	425	661	1.244
24	Prov. Nusa Tenggara Timur	146	250	558	954	75	146	370	591	221	396	928	1.545
25	Prov. Papua	14	21	177	212	19	11	121	151	33	32	298	363
26	Prov. Bengkulu	102	147	237	486	33	57	102	192	135	204	339	678
27	Prov. Maluku Utara	37	68	211	316	43	66	134	243	80	134	345	559
28	Prov. Banten	278	582	1.437	2.297	173	261	845	1.279	451	843	2.282	3.576
29	Prov. Kepulauan Bangka Belitung	74	115	61	250	23	48	71	142	97	163	132	392
30	Prov. Gorontalo	45	108	42	195	13	52	54	119	58	160	96	314
31	Prov. Kepulauan Riau	11	46	74	131	8	32	72	112	19	78	146	243
32	Prov. Papua Barat	21	33	134	188	18	25	73	116	39	58	207	304
33	Prov. Sulawesi Barat	23	31	154	208	15	26	96	137	38	57	250	345
34	Prov. Kalimantan Utara	14	35	25	74	9	7	24	40	23	42	49	114
Indonesia		7.187	13.901	26.954	48.042	3.451	6.341	15.550	25.342	10.638	20.242	42.504	73.384

Sumber: Statistik Pendidikan, Tahun 2016

Menurut data di atas jumlah keseluruhan anak yang putus sekolah di Indonesia ada 73.384 anak putus sekolah tingkat Sekolah Menengah Kejuruan dan untuk

DKI Jakarta sendiri menempati posisi ke 6 yaitu dengan jumlah 3.370 anak putus sekolah.

Data APM pendidikan menengah di Jakarta memang masih menyisakan sekitar 30 persen anak putus sekolah. Meski demikian jika dilihat dari trennya sudah menunjukkan perbaikan. Data Kemendikbud menunjukkan APM di Jakarta bergerak positif dari tahun ke tahun, di mana pada periode 2013/2014 APM total menunjukkan angka 63,53 persen, lalu naik di periode berikutnya 2014/2015 sebesar 64,32 persen.

Fakta lainnya, target pemerintah APM untuk partisipasi pendidikan menengah atas adalah 58,03 persen. Secara nasional, rata-rata APM pendidikan Indonesia yakni 59,71 persen, sehingga Jakarta sudah lolos target dan rata-rata nasional jika didasarkan indikator tersebut.

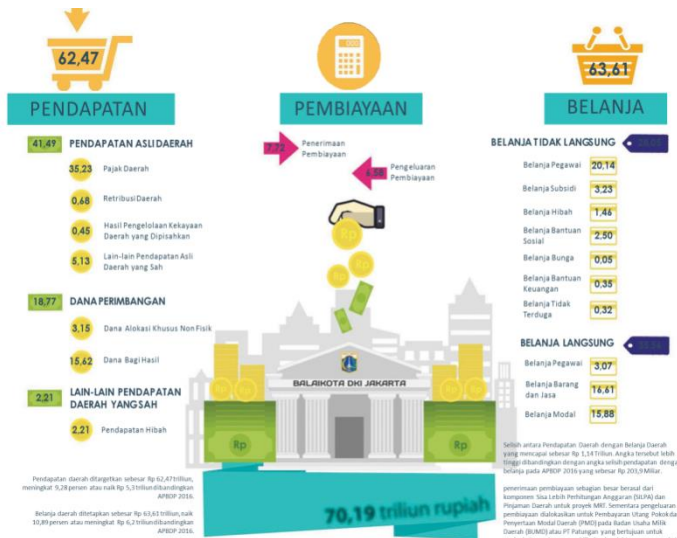
Walaupun begitu tingkat anak putus sekolah di kota besar seperti DKI Jakarta masih menjadi PR besar bagi Menteri Pendidikan dan Pemerintahan DKI Jakarta, banyak faktor yang menyebabkan mereka putus sekolah

Ketiadaan biaya masih menjadi alasan utama seseorang untuk tidak melanjutkan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi, Karenanya, faktor ekonomi yang kurang baik, maka anak-anak lebih memilih bekerja yang menghasilkan uang dibandingkan dengan belajar, tanpa disadari, pendidikan sesungguhnya merupakan jalan keluar dari kondisi kemiskinan itu sendiri. faktor lainnya seperti kurangnya kesadaran akan pentingnya pendidikan, fasilitas yang kurang memadai dan dan pergaulan yang negatif.

Maka dari itu pemerintah DKI Jakarta membuat suatu kebijakan Kartu Jakarta Pintar yang mempunyai tujuan untuk mendukung terselenggaranya wajib belajar 12 tahun, meningkatkan akses layanan pendidikan secara adil dan merata, menjamin kepastian mendapatkan layanan pendidikan, dan meningkatkan kualitas hasil pendidikan bagi anak-anak di DKI Jakarta.

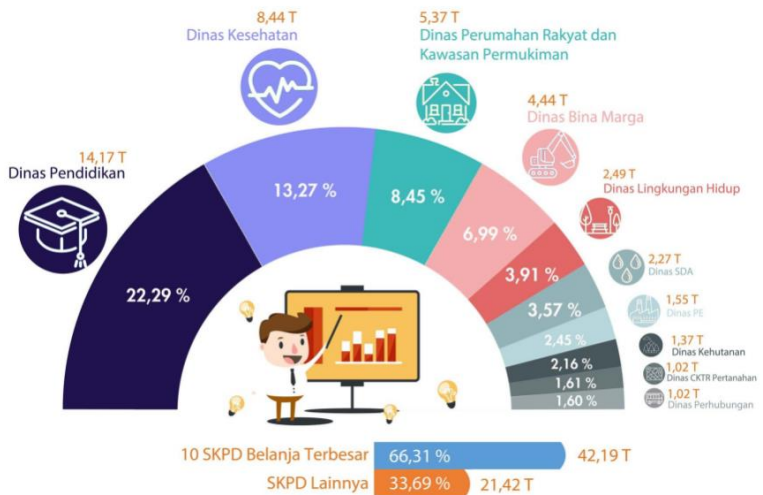
Dengan adanya APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) mewajibkan pemerintah untuk

memakmurkan rakyatnya seperti APBD DKI Jakarta pada Tahun 2017 sebagai berikut:



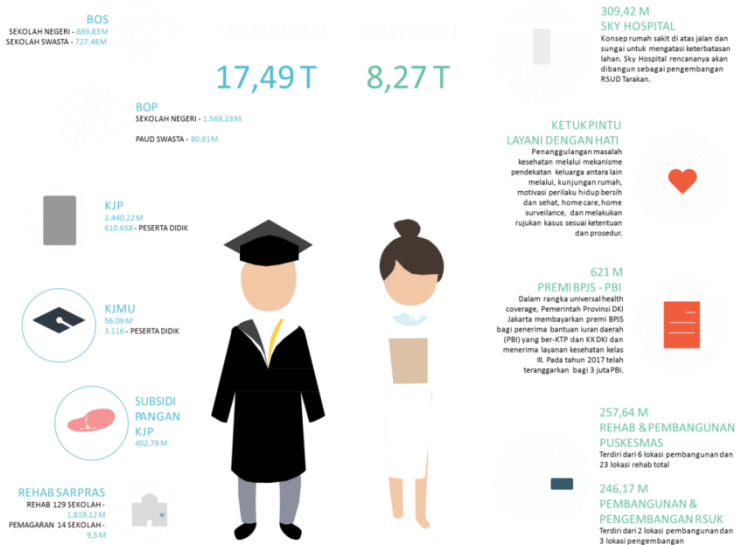
Gambar 1.1 APBD DKI Jakarta pada Tahun 2017

Sesuai data diatas maka dapat diketahui bahwa APBD DKI Jakarta pada Tahun 2017 sebesar 70,19 Triliun Rupiah yang di dapat dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan Pendapatan Daerah yang Sah lain.



Gambar 1.2 Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan Pendapatan Daerah

Dalam APBD tersebut pun digunakan untuk Bidang Pendidikan sebesar 22,29% atau 14,17 Triliun.



Gambar 1.3 Anggaran APBD Program Kartu Jakarta Pintar

Untuk Program Kartu Jakarta Pintar sendiri menghabiskan biaya sebesar 2.440.22 Miliar Rupiah dengan jumlah Peserta Didik 610.658. (<http://data.jakarta.go.id/base/dokumen/BIB-2017.pdf>).

Tetapi dalam pelaksanaan KJP masih banyak di keluhkan oleh masyarakat DKI yang menggunakan KJP salah satu kasusnya yaitu penyaluran dana bagi pemegang kartu

Jakarta pintar (KJP) yang sebelumnya tidak pernah bermasalah kini dikeluhkan sejumlah orangtua karena jumlahnya berkurang dan jadwalnya tak menentu. Menurut Yanto, 57, warga Kecamatan Kebayoran Baru, mengaku besaran pada saldo KJP yang diterima anak sulungnya berkurang sejak Oktober, dari Rp300 ribu menjadi Rp180 ribu pada dua bulan belakangan. Tak hanya itu, jadwal penambahan saldo pun kini tidak pasti. Hingga kemarin, dia mengaku belum menerima dana. Bank DKI tidak memberikan alasan atas masalah itu. Meski banyak sekali kendala tetapi masyarakat tidak pernah berani untuk melaporkan, karena mereka takut jika melaporkan tidak akan dapat uang KJP lagi nantinya. (<https://mediaindonesia.com/read/detail/135820-pak-anies-kjp-banyak-masalah-nih>)

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) membeberkan temuan dalam Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) DKI Tahun Anggaran 2018. Salah satunya adalah temuan dana Kartu Jakarta Pintar (KJP) dan Kartu Mahasiswa Umum (KMU) yang mengendap hingga

Rp130 miliar. Sementara itu Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta Ratiyono membenarkan dana yang mengendap itu. Dana tersebut mengendap karena ada proses evaluasi terhadap penerjma KJP. Pelaksanaan Kebijakan KJP masih banyak sekali masalah dalam pelayanannya padahal dengan adanya KJP diaharapkan mampu sebagai penyelesaian masalah pendidikan khusunya di DKI Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia.

BAGIAN 2

PROSEDUR PELAYANAN KARTU JAKARTA PINTAR (KJP)

2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1, ayat 1). Menurut Effendi dalam Widodo (2001), dalam kondisi masyarakat yang demokratis, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti kapasitas individu dan masyarakat yang secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional harus

memiliki ciri–ciri akuntabilitas dari pemberi pelayanan. Salah satu tuntutan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah perubahan perspektif Pemda dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan sentral dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sekaligus berfungsi dalam menjaga eksistensi serta pertumbuhan masyarakat, bangsa dan negara (Hartley et al, 2008). Bahkan, dasar pembentukan pemerintahan itu sendiri adalah untuk mewujudkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat melalui pelayanan publik. Hal tersebut berupa pelayanan perlindungan, pelayanan kesejahteraan, pelayanan untuk mencerdaskan kehidupan, dan pelayanan dalam melaksanakan ketertiban dunia (Silaban dan Purwanto, 2012). Menurut Sinambela (2008;5), mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrat publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kemudian pelayanan publik pada hakekatnya yaitu pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat (LAN RI;2004).Sedangkan menurut Hardiansyah (2011;15) pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik merupakan tugas pemerintah, hal tersebut ditegaskan oleh Rasyid (1997:11) bahwa “tugas pokok pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan publik (masyarakat). Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat”. Dengan demikian pelayanan publik merupakan misi dan tugas utama pemerintah suatu negara. Hal ini sebagaimana dijelaskan Adam Smith dalam Muluk (2009):

“pemerintah memiliki tugas melindungi masyarakat dari masyarakat dari pelanggaran dan

Inovasi masyarakat lainnya, dan sejauh mungkin bertugas melindungi setiap anggota masyarakat lainnya, serta bertugas menegakkan administrasi keadilan secara pasti”.

Pendapat tersebut juga menegaskan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bersifat terbatas, yakni hanya pada pertahanan, pengadilan dan polisional. Kebutuhan masyarakat di luar hal tersebut dipenuhi sendiri oleh masyarakat dengan berinteraksi satu sama lain dalam lembaga pasar, sehingga terdapat keseimbangan yang merupakan titik temu antara permintaan dan penawaran sehingga setiap pihak akan mencapai kepuasan maksimal.

Menguatnya peran Pemerintah tidak memunculkan masalah. Persoalan baru timbul karena pada dasarnya Pemerintah tidak sempurna. Kegagalan pemerintah dalam memberikan layanan publik yang efisien, merata dan memuaskan disebabkan oleh berbagai faktor (Starling, 1998). meningkatnya peran pemerintah tersebut sangat terkait erat dengan penyediaan barang dan

jasa yang dibutuhkan publik. Hal tersebut yang melahirkan konsep barang publik dan meningkatkan kebutuhan akan pelayanan publik.

Sementara pengertian pelayanan publik menurut UU Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara tegas dalam undang-undang Pelayanan Publik disebutkan tiga pelayanan publik yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Yang dimaksud Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang dihasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005:205-210) menjelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar,

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi :

A. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kesehatan merupakan hal bagi setiap warga masyarakat yang dilindung oleh Undang-Undang Dasar.

B. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian terhadap pendidikan masyarakatnya. tingkat pendidikan juga merupakan salah

satu komponen utama dalam lingkaran kemiskinan. Oleh karena itu, memotong lingkaran kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

C. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memperhatikan pelayanan kebutuhan dasar lainnya, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya : beras, minyak goreng, minyak tanah/gas dll. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaan di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

3. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan Kartu Penduduk, Sertifikat Tanah, Akte Kelahiran, Akta Kematian, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor dan sebagainya.

4. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, jaringan telepon.

5. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan Tinggi dan Menengah, pemeliharaan Kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi, Jasa Pos, Sanitasi Lingkunga, Persampahan, Pelayanan Sosial dan sebagainya. Di dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Lembaga Administrasi Negara dalam buku SANKRI (2006:267) mengemukakan prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut yaitu mencakup:

1. Kesederhanaan, yaitu meliputi prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan; hal ini juga diungkapkan oleh Ratminto dan Atik (2013:210) yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bangun alir yang dipampang dalam runang pelayanan.
2. Kejelasan, yaitu harus diketahui secara jelas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan:
 - a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan;
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan;
 - c) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi, produk pelayanan hendaknya diterima dengan benar, tepat, dan sah;
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan hendaknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk ajib bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanandan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika;

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Fathoni 2006:172).
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
11. Biaya pelayanan, dalam penetapan bersaran biaya pelayanan perlu memperhatikan hal-hal berikut:
 - a) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
 - b) Nilai atau harga yang berkualitas atas barang dan/jasa;
 - c) Rincian biaya harus jelas pelayanan yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan pengukuran dan pengujian;

- d) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu pendekatan kualitas yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian pemasaran adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Pendekatan tersebut dibuat berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang diterima (*perceived perception*), dan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expectedservice*). Model tersebut memiliki lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (bukti Fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan); kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

3. *Responsiveness* (daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membuat para staf untuk membuat para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan

5. *Emphathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.2. Kartu Jakarta Pintar

Kartu Jakarta Pintar (KJP) adalah 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. Manfaat dan dampak positif yang diharapkan dari siswa penerima KJP Plus, antara lain:

1. Meningkatkan akses bagi anak usia 6 sampai dengan 21 tahun untuk mendapatkan layanan pendidikan sampai tamat satuan pendidikan menengah untuk mendukung pelaksanaan Pendidikan Menengah Universal/Rintisan Wajib Belajar 12 Tahun
2. Meringankan biaya personal pendidikan.
3. Mencegah peserta didik dari kemungkinan putus sekolah (drop out) atau tidak melanjutkan pendidikan akibat kesulitan ekonomi.
4. mendorong siswa putus sekolah (drop out) atau anak tidak sekolah agar mendapatkan layanan pendidikan di sekolah/Sanggar Kegiatan Belajar (SKB)/Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat(PKBM)/Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) atau satuan pendidikan nonformal lainnya.
5. Meningkatkan pencapaian target Angka Partisipasi Kasar Pendidikan Dasar dan Menengah
6. Meningkatkan kesiapan siswa pendidikan menengah maupun peserta pendidikan kesetaraan dan kursus

untuk memasuki pasar kerja atau melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi.

2.3. Sasaran dan Kriteria Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Sasaran penerima program bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar adalah Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu yang berdomisili dan bersekolah pada Satuan Pendidikan di Daerah atau peserta didik yang sedang menempuh pendidikan di jenjang SD, SMP, dan SMA/SMK di seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta yang berasal dari keluarga kurang mampu. Dikatakan kurang mampu baik secara materi maupun penghasilan orang tuanya yang tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar pendidikan. Kebutuhan dasar pendidikan yang dimaksud mencakup : seragam, sepatu, dan tas sekolah, biaya transportasi, makanan serta biaya ekstrakurikuler

Berdasarkan sasaran tersebut, maka untuk kepentingan pemenuhan kriteria program pemberian

BPSM bagi peserta didik SD/SDLB/MI,SMP/SMPLB/MTs,SMA/SMALB/SMK/S MKLB/MA melalui Kartu Jakarta Pintar Tahun Anggaran 2015 sebagai berikut :

1. Tidak merokok dan atau mengkonsumsi narkoba,
2. Orang tua tidak memiliki penghasilan yang memadai,
3. Menggunakan angkutan umum,
4. Daya beli untuk sepatu dan pakaian seragam sekolah/pribadi rendah,
5. Daya beli untuk buku, tas, dan alat tulis rendah,
6. Daya beli untuk konsumsi makan/jajan rendah,
7. Daya pemanfaatan internet rendah,
Tidak dapat mengikuti kegiatan ekstrakurikuler yang berpotensi mengeluarkan biaya

Selain kriteria diatas, apabila kuota masih tersedia, Kepala Satuan Pendidikan bersama dengan Komite Sekolah dapat mengusulkan nama siswa lain yang dianggap pantas dan berhak mendapatkan Petunjuk Teknis Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui

Kartu Jakarta Pintar 10 dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar dengan kriteria sebagai berikut :

1. Siswa yang orang tuanya terdaftar sebagai Peserta PKH (Program Keluarga Harapan);
2. Siswa yang berasal dari Panti Sosial/Panti Asuhan/ yang dikelola oleh Kementerian Sosial;
3. Siswa Yatim dan/atau Piatu;
4. Siswa yang berasal dari rumah tangga yang memiliki Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kelurahan;
5. Siswa korban musibah bencana alam;
 - i. Siswa terancam putus sekolah karena kesulitan biaya, atau;
6. Pertimbangan lain (misalnya kelainan fisik, korban musibah berkepanjangan dan siswa berasal dari rumah tangga miskin dan memiliki lebih dari 3 (tiga) orang bersaudara yang berusia dibawah 18 tahun).

2.4. Persyaratan Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada setiap Tahun Anggaran, akan memberikan Bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi peserta didik SD/SDLB/MI, SMP/SMPLB/MTs, SMA/SMALB/SMK/SMKLB/MA melalui Kartu Jakarta Pintar dengan persyaratan sebagai berikut :

1. Warga DKI Jakarta yang dibuktikan dengan Kartu Keluarga atau surat keterangan lain yang dapat dipertanggung jawabkan.
2. Membuat surat pernyataan tidak mampu/miskin yang diketahui orang tua dan Ketua Rukun Tetangga (RT) setempat.
3. Terdaftar dan masih aktif disalah satu satuan pendidikan di Provinsi DKI Jakarta.
4. Diusulkan oleh sekolah yang telah ditandatangani oleh Kepala Sekolah, Komite Sekolah, dan Kepala Seksi Dikdas/Dikmen Kecamatan

setempat yang selanjutnya diajukan ke Suku Dinas/Dinas Pendidikan setempat.

5. Menandatangani lembar Pakta Integritas yang telah disediakan.

2.5. Besaran Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Kepada peserta didik yang menerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar atau yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan berhak menerima bantuan dengan besaran sebagai berikut:

Table 2 1 Peserta didik dari Sekolah Negeri

Jenjang Pendidikan	Biaya Personal Pendidikan/Bulan
SD/Sederajat Rp. 210.000	SD/Sederajat Rp. 210.000
SMP/Sederajat Rp. 260.000	SMP/Sederajat Rp. 260.000
SMA/Sederajat Rp. 375.000	SMA/Sederajat Rp. 375.000
SMK/Sederajat Rp. 390.000	SMK/Sederajat Rp. 390.000

Table 2 2 Peserta didik dari Sekolah Swasta

Jenjang Pendidika	Biaya Personal	SPP
SD/Sederajat	Rp. 210.000	Rp. 130.000
SMP/Sederajat	Rp. 260.000	Rp. 170.000
SMA/Sederajat	Rp. 390.000	Rp. 275.000
SMK/Sederajat	Rp. 390.000	Rp. 390.000 Rp. 240.000

2.6. Penentuan dan Penetapan Kuota Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Penentuan kuota untuk pemberian program Bantuan Biaya Personal Pendidikan didasarkan pada hal standar, yaitu proporsional luas wilayah, jumlah sekolah, dan jumlah peserta didik. Dalam hal jumlah peserta didik miskin yang ada di suatu wilayah (akurasi data dapat dipertanggung jawabkan), akan memperoleh prioritas dengan persentase yang lebih besar.

Kuota peserta didik calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP Tahun 2015 berjumlah 489.150 peserta didik, dengan rincian 291.900 (59,67 persen) calon penerima KJP dari sekolah negeri dan 197.250 (40,33 persen) calon penerima dari sekolah swasta.

Adapun penetapan kuota penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP adalah sebagai berikut:

a. Dinas Pendidikan DKI Jakarta

Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT Pusat Perencanaan dan Pengendalian Pendanaan Pendidikan Personal dan Operasional menetapkan kuota penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP untuk masing-masing wilayah administratif Provinsi DKI Jakarta dengan memprioritaskan jumlah siswa yang menerima KIP, dan orang tua siswa yang memiliki KKS/KPS.

b. UPT P6O

UPT P6O menyampaikan pemberitahuan kuota tersebut ke Suku Dinas Pendidikan di masing-masing wilayah administratif Provinsi DKI Jakarta. Selanjutnya menyampaikan kuota tersebut ke setiap satuan pendidikan (SD/SDLB/MI, SMP/SMPLB/MTs, SMA/SMALB/SMK/SMKLB/MA) di wilayahnya.

c. Satuan Pendidikan

Kepala Satuan Pendidikan (Kepala Sekolah) dan Komite Sekolah mengusulkan nama-nama calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP berdasarkan pengalokasian kuota selanjutnya diproses sesuai dengan kelengkapan persyaratan yang telah dipersyaratkan oleh organisasi pemerintah di tingkat kelurahan, kecamatan, dan kotamadya. Selanjutnya diserahkan kepada Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT P6O untuk ditetapkan sebagai penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP.

2.7. Penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal

Pendidikan Mekanisme penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melaku KJP melibatkan beberapa pihak dari tingkat provinsi hingga orang tua siswa. Proses penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melaku KJP dimulai dari pendataan calon penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP di satuan pendidikan (sekolah) adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

Table 2 3 Tahapan penetapan dana penerima bantuan biaya personal

No	Tahapan Pelaksanaan Penanggung	Penanggung Jawab
1.	Sekolah mendata peserta didik miskin sesuai standar format data individu Bank DKI	Kepala Sekolah

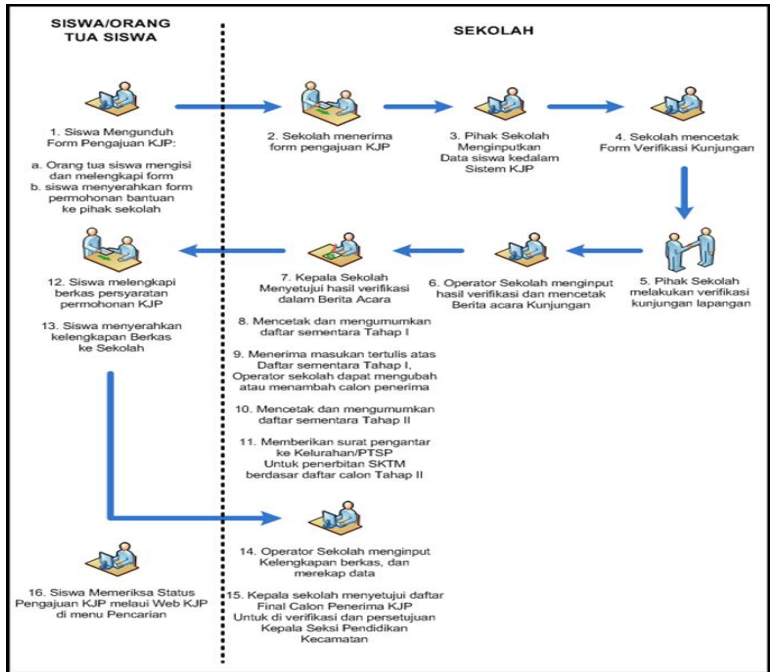
	<p>setelah diberikan kuota oleh Sudin Pendidikan setempat.</p>	
2.	<p>Sekolah mengusulkan peserta didik calon penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP yang memenuhi persyaratan, ditandatangani oleh Kepala Sekolah dan Ketua Komite Sekolah.</p> <p>Data diserahkan ke Kasi Dikdas/Dikmen Kecamatan dalam bentuk printout dan softcopy (CD)</p>	<p>Kepala Sekolah</p>

3.	Data peserta didik calon penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP, selanjutnya diverifikasi oleh Kasi Dikdas/Dikmen Kecamatan setempat.	Kasi Dikdas/Dikmen Kec
4.	Rekapitulasi data berdasarkan kelompok jenjang pendidikan tersebut selanjutnya dikirim ke Sudin Dikdas/Dikmen masing-masing wilayah.	Kepala Sekolah
5.	Sudin/Dinas Pendidikan setempat mengesahkan kuota jumlah penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan	Kasudin Pendidikan

	<p>melalui KJP untuk SD/SDLB/MI, SMP/SMPLB/MTs, SMA/ SMALB/SMK/SMKLB/ MA.</p>	
6.	<p>Sudin/Dinas Pendidikan mengajukan daftar nama-nama siswa penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP untuk pembuatan aplikasi ATM ke Bank DKI</p>	Kasudin Pendidikan
7.	<p>Rekap data penerima penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP dikirim ke Dinas</p>	Dinas Pendidikan (UPT P60)

	Pendidikan melalui Seksi Kerja Sama Antar Lembaga (KAL)/Persekolahan.	
8.	Penetapan penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP.	Dinas Pendidikan (UPT P6O)

Process flow(alur proses) pendataan sampai penetapan calon penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP menjadi penerima diuraikan di dalam SOP bantuan Biaya Personal Pendidikan Petunjuk Teknis Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui Kartu Jakarta Pintar 14 melalui KJP. Pada masing-masing pelaksana program diuraian proses/aktivitas yang terkait dengan lembaganya. Bagan alur bagi siswa calon penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP dan pihak satuan pendidika (sekolah) adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Alur pendataan calon penerima Biaya Personal Pendidikan melalui KJP

2.8. Pembatalan Penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan

Pasal 46 Pergub DKI Jakarta No 174 menyatakan dengan jelas bahwa penerima Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP dilarang:

- a. membelanjakan bantuan Biaya Personal Pendidikan di luar penggunaan yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur ;
- b. merokok;
- c. menggunakan dan mengedarkan narkotika dan obat-obatan terlarang;
- d. melakukan perbuatan asusila/pergaulan bebas/pelecehan seksual;
- e. terlibat dalam kekerasan/bullying;
- f. terlibat tawuran;
- g. terlibat geng motor/geng sekolah;
- h. minum minuman keras/minuman beralkohol;
- i. terlibat pencurian;
- j. melakukan pemalakan/pemerasan/penjambretan;

- k. terlibat perkelahian;
- l. terlibat penipuan;
- m. terlibat nyontek massal;
- n. membocorkan soal/kunci jawaban;
- o. terlibat pornoaksif/pornografi;
- p. menyebarluaskan gambar tidak senonoh baik secara konvensional maupun melalui media online;
- q. membawa senjata tajam dan peralatan lain yang membahayakan;
- r. sering bolos sekolah minimal 4 (empat) kali dalam 1 (satu) bulan;
- s. sering terlambat tiba di sekolah berturut-turut atau tidak berturut-turut minimal 6 (enam) kali dalam 1 (satu) bulan;
- t. meminjamkan penggunaan KJP;
- u. menngadaikan/menjaminkan KJP dan/atau buku tabungan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga

Tidak Mampu melalui KJP kepada pihak manapun dan dalam bentuk apapun;

- v. menghabiskan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak mampu melalui KJP untuk belanja penggunaan yang tidak secara nyata dibutuhkan oleh Peserta Didik yang bersangkutan;
- w. meminjamkan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP kepada pihak manapun; da
- x. melakukan perbuatan yang melanggar peraturan tata tertib sekolah/peraturan sekolah.

Peserta Didik penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan yang melanggar salah satu atau secara kumulatif larangan sebagaimana disebutkan di atas, akan dikenakan sanksi berupa penarikan KJP dan penghentian bantuan Biaya Personal Pendidikan selanjutnya. Selain peserta didik, sanksi pembatalan/pencabutan bantuan

Biaya Personal Pendidikan melalui KJP dapat diterapkan apabila orang tua siswa melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. memnbelanjakan dana bantuan biaya personal pendidikan bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu rnelalui KJP di luar pgngunaan yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur No. 174 Tahun 2015;
- b. mengkoordinir pelaksanaan pencairan/pemindahbukuan rekening dana dengan imbalan/jasa tertentu;
- c. memalsukan bukti belanja penggunaan dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP;
- d. mengoordinir bukti penggunaan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP sebagai pertanggungjawaban;

- e. menggunakan jasa pihak ketiga termasuk sekolah/madrasah untuk melakukan pencairan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP dengan janji memberikan imbalan tertentu;
- f. menggadaikan/menjaminkan KJP dan/atau buku tabungan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu melalui KJP kepada pihak manapun dan dalam bentuk apapun;
- g. menghabiskan dana bantuan biaya personal pendidikan bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu melalui KJP untuk belanja penggunaan yang secara nyata dibutuhkan oleh peserta didik yang bersangkutan; dan
- h. meminjamkan dana bantuan biaya personal pendidikan bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu melalui KJP kepada pihak manapun.

Pemberian dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP secara otomatis dapat dibatalkan jika penerima:

- a. Berhenti sekolah;
- b. Telah didakwa dan terbukti melakukan tindakan kriminal dan atau perbuatan asusila;
- c. Menkonsumsi minuman keras/narkoba atau sejenisnya;
- d. Menggundurkan diri sebagai penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP;
- e. Tidak lagi masuk dalam kriteria siswa miskin;
- f. Meninggal dunia.

Kepala Satuan Pendidikan bertanggung jawab dan berwenang untuk membatalkan calon penerima dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP serta memilih siswa penggantinya bila masih terdapat siswa miskin. Proses penggantian tersebut melalui mekanisme persetujuan bersama dengan komite sekolah. Keputusan penetapan pengganti tersebut harus segera dikirimkan ke Sudin Pendidikan Kotamadya setempat untuk segera

diterbitkan Keputusan Pengganti. Keputusan Pengganti tersebut dijadikan dasar bagi sekolah untuk pengalihan penyaluran dana bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP ke siswa lain.

2.9. Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP

Mekanisme Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP disalurkan dalam bentuk uang melalui Pembayaran Langsung (LS) kepada penerima berdasarkan Peraturan Gubernur No. 174 Tahun 2015 tentang Bantuan Biaya Personal Pendidikan Bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu Melalui KJP.

Adapun mekanisme penyalurannya dapat dilakukan dengan cara pemindahan kas dari Rekening Kas Umum Daerah ke rekening Bank DKI. Dalam hal ini Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) membuka rekening pada Bank DKI. Penyaluran dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP sebagaimana dimaksud

dapat disalurkan dengan cara Pemindahbukuan dari rekening Bank DKI ke rekening siswa penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.

Berikut ini alur proses penyaluran dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP oleh masing-masing pihak yang secara langsung berperan di dalam pelaksanaan program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP. Pihak-pihak tersebut diantaranya: Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT P6O, Kepala Satuan Pendidikan (Kepala Sekolah) dan Peserta didik penerima bantuan.

1. Bank DKI

- a. Menerima Daftar Tetap Calon Penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP dan besaran masing-masing penerima dari Dinas Pendidikan.
- b. Membuka nomor rekening bagi peserta didik yang belum memiliki nomor Rekening berdasarkan Daftar Tetap Calon Penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP

sesuai ketentuan Perundang-undangan mengenai perbankan.

- c. Menyerahkan Daftar Nomor Rekening peserta didik penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP ke Kepala Dinas Pendidikan (P6O) dan Kepala Satuan Pendidikan.
- d. Menerima hasil verifikasi bahwa daftar nomor rekening peserta didik telah sesuai Daftar Tetap Calon Penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- e. Mencetak/menerbitkan KJP berdasarkan daftar nomor rekening yang telah diverifikasi oleh P6O dan Kepala Satuan Pendidikan.
- f. Menyusun jadwal dan tempat penyerahan nomor rekening penerima (KJP) Peserta didik penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- g. Menyerahkan dan menerima form pembukaan rekening dan pengkinian data nasabah kepada pihak Bank DKI.

- h. Melakukan proses administrasi pembukaan rekening berikut dengan atm, pencetakan buku tabungan, pin mailer.
 - i. Menyerahkan KJP sekaligus memberikan pengarahan tentang kegunaan dan cara pemakaian KJP sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.
2. Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT P6O
- a. Menerima daftar nomor rekening peserta didik sesuai Daftar Tetap Calon Penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP;
 - b. Memverifikasi daftar nomor rekening peserta didik sesuai dengan daftar tetap calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
 - c. Menyusun jadwal dan tempat penyerahan nomor rekening penerima (KJP) Peserta didik penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
 - d. Mengumumkan jadwal dan tempat penyerahan KJP ke masing-masing Satuan Pendidikan.

- e. Bersama dengan Bank DKI menyerahkan KJP sekaligus memberikan pengarahan tentang kegunaan dan cara pemakaian KJP sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.

BAGIAN 3

DASAR HUKUM

Segala aktifitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam setiap tingkatannya dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik fisik maupun non-fisik seperti administratif. Dalam sistem hukum tata negara di Indonesia, pancasila merupakan sumber hukum bagi setiap peraturan yang berlaku. Termasuk dalam pelayanan, landasan hukum pelayanan juga terkandung dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tentang persamaan hak warga negara.

Pemerintah memiliki tugas utama, yaitu; *To protect the people, to regulate the people and to serve the people. To protect the people*, mengandung arti bahwa pemerintah wajib melindungi segenap bangsa negaranya. *To protect the people*, mengandung arti bahwa pemerintah memiliki tugas mengatur dan mengendalikan rakyat dalam rangka ketertiban umum. *To serve the*

people mengandung arti bahwa pemerintah dimanapun wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua tugas pemerintah itu dalam pelaksanaannya dilaksanakan oleh lembaga pemerintah mulai dari presiden sampai kepada aparatur negara berlandaskan peraturan yang berlaku.

Maka, pemerintah bertanggung jawab memberikan perlindungan bagi seluruh warga sehingga tercipta masyarakat adil sejahtera. Adapun pelayanan KJP dalam beberapa peraturan yang menjadi landasan hukum bagi KJP sebagai berikut :

- 1. Undang-Undang Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;**
- 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;**
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;**
- 4. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 174 Tahun 2015 tentang Bantuan Biaya Personal Pendidikan Bagi Peserta**

Didik Dari Keluarga Tidak Mampu Melalui Kartu Jakarta Pintar;

Dalam peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 174 Tahun 2015 Tentang KJP tersebut terdapat dalam BAB V, Pasal29 yang meliputi

1) Pemberian Bantuan Biaya Personal Pendidikan dilaksanakan melalui sarana KJP.

2) KJP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku selama pemegang KJP menjadi Peserta Didik pada Satuan Pendidikan.

Fungsi utama KJP terdapat pada Pasal 30 yaitu :

- a. bukti Penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan; dan
- b. kartu untuk pengambilan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan secara elektronik atau non tunal.

Cara Menerima dan Menggunakan KJP terdapat di Pasal32, bahwa KJP diterima langsung oleh Peserta Didik pe'lerima bantuan biaya personal pendidikan sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perbankan. Serta menurut Pasal 33 menjelaskan bahwa KJP digunakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Bank DKI dan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perbankan. Dan di dalam Pasal 34 Selama menggunakan KJP, Peserta Didik penerima bantuan Biaya Personal Pendidikan wajib:

- a. menyimpan dan merawat KJP dengan baik serta tidak memindahtangankan dan/atau meminjamkan KJP kepada orang lain;
- b. merahasiakan Personal Identification Number (PIN);
- c. membelanjakan dana bantuan Biaya Personal Pendidikan untuk keperluan rutin dan berkala yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan;
- d. memberitahukan dan melaporkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila terjadi kehilangan; dan

e. menaati ketentuan perbankan.

Penyediaan KJP terdapat pada Pasal 31 yaitu :

- 1) KJP disediakan oleh Pemerintah Daerah dan dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Bank DKI
- 2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prosedur Pencairan dana KJP dalam Pasal 24 bahwa, Pencairan bantuan biaya personal pendidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai hibah dan bantuan sosial. Kemudian menurut pasal 25 Penyaluran bantuan dilaksanakan dengan mekanisme pemindah bukuan/transfer ke rekening peserta didik penerima bantuan biaya personal pendidikan setiap bulan.

BAGIAN 4

PROSEDUR PENCAIRAN

4.1 Mekanisme Pengambilan Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP

Pengambilan/pencairan dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP oleh penerima bantuan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Dana kjp masuk ke rekening tabungan monas siswa untuk 1 semester sekaligus
- b. Pengambilan dana dibatasi per 2 minggu sesuai tingkatan masingmasing siswa (setiap tanggal 1~15 setiap bulan)
- c. Khusus siswa sekolah swasta setiap awal bulan akan cair uang SPP sesuai tingkatan sekolah
- d. Siswa hanya dapat mengambil dana melalui ATM bank DKI tidak melalui counter/teller, pengambilan melalui ATM bank lain di kenakan biaya sesuai ketentuan antar bank.

- e. Pada akhir semester dana dapat di cairkan keseluruhan untuk pembelian perlengkapan sekolah tahun ajaran baru.
- f. Pembelian dapat di lakukan dengan debit di merchant~merchant jaringan prima (ATM~BCA).
- g. Adapun nominal pencairan dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.

Tabel 4.1

Maksimal nominal KJP/Bulan Sekolah Negeri

Tingkat	Max Nominal	Pencairan Dana KJP @Rp 50.000	Mekanisme Pencairan
SD & PKBM	Rp 100.000	Minggu I & III	Via Counter (teller) dan ATM Bank
SMP Sederajat	Rp. 150.000	Minggu I, II & III	
SMA Sederajat	Rp. 200.000	Minggu I, II, III &	

		IV	
--	--	----	--

Maksimal Nominal KJP/Bulan untuk Sekolah Swasta

Tingkat	Max Nominal KJP/Bulan	Nominal SPP/bulan	Mekanisme Pencairan
SD Sederajat	Rp 100.000	Rp. 130.000	Via Counter (teller) dan ATM Bank
SMP Sederajat	Rp. 150.000	Rp. 170.000	
SMA Sederajat	Rp. 200.000	Rp. 275.000	
SMK	Rp. 200.000	Rp. 240.000	

Tingkat	Biaya Keperluan Alat Tulis/Semester	Mekanisme Pencairan
SD Sederajat	Rp 500.000	

SMP Sederajat	Rp 500.000	Dilakukan secara non tunai, tidak memiliki jangka waktu
SMA Sederajat	Rp 500.000	
SMK	Rp 500.000	

Sementara penarikan untuk biaya keperluan alat tulis dan perlengkapan alat tulis sebesar Rp 500.000 tidak dapat diambil secara tunai dan harus dibelanjakan serta tidak memiliki jangka waktu untuk pencairannya.

- h. Peruntukan/penggunaan dana KJP harus sesuai dengan Pergub DKI Jakarta No. 174 Tahun 2015.

Pemanfaatan/Penggunaan Dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 174 tentang Bantuan Biaya Personal Pendidikan Bagi Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu Melalui KJP secara jelas mengatur jenis-jenis

pemanfaatan/penggunaan dana Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP:

- a. buku tulis;
- b. buku gambar;
- c. buku pelajaran;
- d. alat tulis seperti pensil, pulpen, penghapus dan rautan;
- e. alat gambar seperti macam-macam penggaris, pensil warna, spidol, cat kertas warna, buku dan/atau kertas gambar dan jangka;
- f. alat dan/atau bahan praktik;
- g. seragam sekolah dan kelengkapannya;
- h. sepatu dan kaos kaki sekolah;
- i. tas sekolah;
- j. ongkos transportasi dari rumah ke sekolah dan sebaliknya;
- k. pakaian olahraga sekolah buku pelajaran penunjang;
- l. kudapan bergizi di sekolah;
- m. kacamata sebagai alat bantu penglihatan;

- n. alat bantu pendengaran;
- o. kalkulator scientific;
- p. USB flash disk sebagai alat simpan data;
- q. seragam pramuka dan kelengkapannya; dan/atau
- r. pembayaran kegiatan ekstrakurikuler yang tidak dibiayai oleh Biaya Operasional Pendidikan dan Bantuan Operasional Sekolah.

Untuk total anggaran KJP tahun 2015, RP 2.304.886.914.000. Pendataan tahap I (january 2015) RP 1.913.496.420.000 untuk 489.150 siswa. Pendataan tahap II (juli 2015) RP. 391.390.494.000 untuk estimasi penerima baru KJP. Adapun besaran dana KJP tahun 2015, tingkatan SD/MI/SDLB/ sebesar RP 210.000. Tingkat SMP/MTS/SMPLB sebesar RP.260.000. Tingkat SMA /MA/ SMALB/.sebesar RP.390.000. Tingkat SMKN. Sebesar RP.390.000. tingkat PKBM sebesar RP.210.000. Dan untuk siswa swasta adalah : SD/MI/SDLB/ dana KJP. RP 210.000 + SPP. RP 130.000 total dana KJP RP 340.000. SMP / MTS /

SMPLB / dana KJP 260.000 + 170.000 total dana KJP RP 430.000. SMA/MA/SMALB/ dana KJP RP 375.000+290.000 total KJP RP. 665.000. SMK dana KJP RP 390.000 + 240.000 total dana KJP RP.630.000,-

Mekanisme penyaluran KJP 2015 di antaranya, dana kjp masuk ke rekening tabungan monas siswa untuk 1 semester sekaligus. Pengambilan dana dibatasi per 2 minggu sesuai tingkatan masing-masing siswa (setiap tanggal 1~15 setiap bulan). Khusus siswa sekolah swasta setiap awal bulan akan cair uang SPP sesuai tingkatan sekolah. Siswa hanya dapat mengambil dana melalui ATM bank DKI tidak melalui counter/teller, pengambilan melalui ATM bank lain dikenakan biaya sesuai ketentuan antar bank. Pada akhir semester dana dapat di cairkan keseluruhan untuk pembelian perlengkapan sekolah tahun ajaran baru.

6. Pembelian dapat dilakukan dengan debit di merchant~merchant jaringan prima (ATM~BCA).
7. Peruntukan

penggunaan dana KJP A.rutin yang terdiri dari uang jajan, ekstra kurikuler dan SPP untuk sekolah swasta B.berkala yang terdiri dari seragam,sepatu, tas, buku penunjang, alat-alat tulis

4.2 Tim Pelaksana Program Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Provinsi DKI Jakarta

Untuk kelancaran dan ketertiban pelaksanaan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar maka perludibentuk Tim Pelaksana.

1. Terdiri atas unsur Dinas Pendidikan DKI Jakarta melalui UPT P6O, yang mempunyai tugas:
 - a. Melakukan koordinasi dengan Tim Pelaksanaan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Sudin Pendidikan di seluruh Kotamadya/Kabupaten di DKI Jakarta.
 - b. Melakukan pembinaan dan sosialisasi ke Tingkat Sudin Pendidikan di seluruh Kotamadya/Kabupaten

di DKI Jakarta dengan mekanisme Penetapan Sasaran, Target, serta Waktu Pelaksanaan

- c. Menetapkan siswa penerima manfaat Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- d. Menyalurkan dana Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP dari kas daerah ke pihak Bank DKI.
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan pertanggungjawaban Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- f. Menyusun laporan dan realisasi Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- g. Melaporkan pelaksanaan dan realisasi Program Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP kepada Sekretaris Daerah, Gubernur DKI Jakarta, dan kepada instansi terkait.
- h. Berkoordinasi dengan instansi/pihak terkait.
- i. Mengelola Program Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP secara akuntabel dan transparan.

2. Tim Pelaksana Program Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Kotamadya/Kabupaten. Terdiri atas unsur Suku Dinas Pendidikan Kotamadya/Kabupaten yang ada dalam wilayah administratif DKI Jakarta, yang mempunyai tugas:

- a. Melakukan koordinasi dengan Satuan Pendidikan terkait pelaksanaan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP di tingkat Satuan Pendidikan.
- b. Melakukan pembinaan dan sosialisasi Satuan Pendidikan terkait pelaksanaan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP di tingkat Satuan Pendidikan dengan mekanisme Penetapan Sasaran, Target, serta Waktu Pelaksanaan.
- c. Menyusun dan menetapkan rekapitulasi siswa penerima Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.

- d. Menetapkan siswa penerima manfaat Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan pertanggungjawaban Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- f. Menyusun laporan dan realisasi Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- g. Melaporkan pelaksanaan dan realisasi Program Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP kepada Kepala Dinas Pendidikan DKI Jakarta dan kepada instansi terkait.
- h. Memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat.
- i. Mengelola program secara bertanggungjawab dan transparan.
- j. Berkoordinasi dengan instansi/pihak terkait.
- k. Mengelola Program Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP secara akuntabel dan transparan.

3. Tim Pelaksana Program Penyaluran Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP Tingkat Satuan Pendidikan.
4. Terdiri atas unsur Kepala Sekolah dan Guru dalam satu satuan pendidikan, yang mempunyai tugas:
 - a. Melakukan koordinasi dengan Tim Pelaksana Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP bersama Suku Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota.
 - b. Mensosialisasikan Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP kepada para peserta didik dan orang tua siswa.
 - c. Mengadakan seleksi calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP sesuai kriteria dan ketentuan.
 - d. Melakukan verifikasi terhadap calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
 - e. Mendata siswa calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.

- f. Membuat surat penetapan usulan calon penerima Program Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- g. Melakukan input data di sistem informasi KJP terhadap seluruh peserta didik calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- h. Bersama Komite Sekolah menetapkan calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP.
- i. Mengumumkan calon penerima Bantuan Biaya Personal Pendidikan Melalui KJP pada papan pengumuman
- j. Menyusun laporan pelaksanaan dan realisasi Program BSM/Indonesia Pintar.

4.3 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan atau masyarakat untuk menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan masyarakat merupakan hal

yang sangat penting mengingat perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak terlepas dari masukan pelanggan atau masyarakat yang biasanya dalam bentuk keluhan (R. Ferry, 2008;31).

Masyarakat yang tidak puas akan pelayanan akan mengeluh tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan itu sendiri perlu ditanggapi dengan cermat oleh organisasi, apakah keluhan tersebut memang bersifat membangun atau hanya ekspresi ketidakpuasan yang tidak membangun untuk perbaikan pelayanan. Untuk itu diketahui terlebih dahulu definisi dari pengaduan.

Menurut R, Ferry, (2008;31). pengaduan masyarakat merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan atau masyarakat untuk menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan masyarakat merupakan hal yang sangat penting mengingat perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak terlepas dari masukan

pelanggan/masyarakat yang biasanya dalam bentuk keluhan.

Dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan, masyarakat memiliki beberapa pilihan dalam melakukan pengaduan, tergantung dari masyarakat yang melakukan pengaduan dan organisasi yang diadakan. Apapun media yang dipilih oleh masyarakat pada intinya hal tersebut merupakan masukan dari masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang mereka terima. Menurut Best & Sigh menyebutkan bahwa saluran penyampaian keluhan dan tuntutan biasanya dilakukan melalui tiga jalur, yaitu (Suryadi: 2010):

1. Secara langsung

Pengaduan langsung dilakukan oleh pelanggan atau publik yang melakukan transaksi dan merasakan ketidakpuasan. Penyampaian secara langsung ini biasanya dilakukan atas transaksi yang penanganan perbaikannya dapat dilakukan saat itu, dan keluhan dapat

langsing diterima oleh pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan.

2. Melalui Media Massa

Dilakukan jika pelanggan atau publik yang tidak puas, kesulitan bertemu langsung dengan pihak yang berwenang melakukan perbaikan ataupun bila mereka merasa keluhannya tidak ditanggapi secara memadai. Jadi lebih merupakan pelarian atau ungkapan kejengkelan atas ketidakpuasan.

3. Melalui Pihak Ketiga

Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah individu atau lembaga diluar publik atau pelanggan yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan. Jalur ketiga ini memiliki efek yang sangat kuat terhadap organisasi yang menjadi sasaran keluhan.

Penyaluran keluhan (complain) dari masyarakat kepada penyedia layanan dapat dilakukan melalui berbagai macam bentuk. Menurut Hariani (2008:248)

bentuk-bentuk penyaluran komplain antara lain sebagai berikut:

1. melalui telepon saat jam kerja.
2. Melalui mesin *faksimile* kepada siapa keluhan ditujukan.
3. Melalui *e-mail*.
4. melalui korespondensi atau surat menyurat.
5. Melalui tatap muka langsung dengan sebelumnya membuat janji untuk ketemumengunjungi kantor penyedia pelayanan atau tempat keluhandiproses.

Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Secara umum, langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah:

- 1) Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan
- 2) Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid

- 3) Jika terbukti, tentukan penyebab permasalahannya, sehingga tindakan korektif dapat dilakukan
- 4) Simpan dan pelihara rekaman tindakan korektif tersebut
- 5) Jika pengaduan tidak valid, tindakan preventif diperlukan untuk antisipasi pengaduan.

Program yang baik akan memastikan bahwa setiap pertanyaan, usulan dan keluhan mendapatkan respon. Pengelolaan Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam program Bantuan Biaya Personal Pendidikan ditujukan untuk:

1. Mengatur alur informasi pengaduan/temuan masalah agar dapat diterima oleh pihak yang tepat;
2. Memastikan bahwa pengelola program akan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk;
3. Memastikan setiap progres penanganan akan didokumentasikan secara jelas

4. Menyediakan bentuk informasi dan data base yang harus disajikan dan dapat diakses publik.

Informasi, pertanyaan, atau pengaduan dapat disampaikan secara langsung, atau melalui SMS, telepon, surat atau email. Berikut adalah media yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi terhadap program baik yang bersifat masukan/saran, pertanyaan, maupun keluhan, adalah:

1. Alamat web : <http://kjp.jakarta.go.id>
2. Lembaga : Pusat Perencanaan dan Pengendalian Pendanaan Pendidikan Personal dan Operasional (P6O). Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Jl. Gatot Subroto Kav. 40-41 Lt.3 Jakarta Selatan
3. Telp/Fax : 021 5266535
4. SMS : 089525767869
5. Email : uotp60.disdikdki@gmail.com

Penanganan pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar terpusat di UPT P6O Dinas Pendidikan DKI Jakarta. Adapun tugas dan fungsi dari tim penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Menerima dan mencatat semua informasi (saran, pertanyaan, dan pengaduan) dari masyarakat baik yang disampaikan melalui telepon, email, surat, fax, termasuk hasil temuan audit ke dalam sistem pengaduan KJP di laman <http://kjp.jakarta.go.id>;
2. Menjawab pertanyaan dan menindaklanjuti usul/saran/masukan dari masyarakat, termasuk yang disampaikan melalui sistem pengaduan online dan sms di laman KJP;
3. Melakukan penanganan yang diperlukan dan memonitor kemajuan dan hasil penanganan pengaduan;

4. Memperbarui status kemajuan dan hasil tindaklanjut pengaduan KJP secara online di laman KJP;
5. Membuat laporan perkembangan status pengaduan secara reguler sesuai dengan periode laporan program Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP. Laporan tersebut bersumber dari sistem pengaduan di laman KJP;
6. Menyelenggarakan rapat koordinasi secara berkala dengan agenda menyampaikan status kemajuan dan hasil tindaklanjut pengaduan untuk mendorong penyelesaiannya;
7. Mendokumentasikan segala bentuk pengaduan, usulan, saran, serta respon dari pihak P6O terkait pelaksanaan program Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui KJP.

4.4 Profil Sekolah SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur

SMK FARMASI AR-RAISIYAH HUSADA didirikan dan dikelola oleh Yayasan Srikandi Nur Insani pada 11 Maret 2013, dan baru diberikan izin sebagai penyelenggara Sekolah Swasta oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, serta mendapatkan izin dari Dinas Kementrian Kesehatan DKI Jakarta. SMK Ar-Raisiyah, memiliki Kompetensi Keahlian di Bidang Farmasi dengan menerima Guru/Karyawan sejak tahun Ajaran 2013/2014. SMK Ar-Raisiyah Husada mengembangkan sistem pendidikan terpadu dengan mengintegrasikan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Keterpaduan antara pendidikan umum dan pendidikan agama.
2. Keterpaduan pengembangan aspek kecerdasan anak meliputi kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) dan keerdasan spiritual (ESQ).
3. Keterpaduan pendidikan agama Islam meliputi: Aqidah, Inadah, Kefarmasian dan Akhlakul Karimah.

4. Keterpaduan dengan keterlibatan dan kerjasama seluruh pihak-pihak yang terkait unsur pendidikan yaitu: Sekolah, Keluarga, dan Guru/Karyawan dalam proses pendidikan.

Dalam perkembangannya, SMK Ar-Raisiyah Husada terus meningkatkan kualitas pendidikan melalui peningkatan kualitas SDM (Guru dan Karyawan), fasilitas ruang praktek laboratorium dan TIK yang disediakan, kurikulum satuan pendidikan dan Ekstrakurikuler serta kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Adapun layanan pendidikan yang tersedia adalah

- a. Konsultan Pendidikan.
- b. Psikolog Sekolah.
- c. Kegiatan Belajar Mengajar Tingkat SMK.
- d. Kegiatan Praktek Kerja Industri (PKL).
- e. Kegiatan Hari Besar Nasional.



Gambar 4.1 Logo SMK Ar-Raisiyah Husada

Tabel 4.2

Jumlah Penerima KJP di SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur

NO	KELAS	L	P	JML
1.	Kelas X SMK	25	52	78
2.	Kelas XI SMK	28	63	91
3.	Kelas XII SMK	32	35	67
Jumlah		236		

4.5 Implementasi Kartu Jakarta Pintar (KJP) di SMK Farmasi AR-RAISIYAH HUSADA di Jakarta Timur

Implementasi Kartu Jakarta Pintar SMK Farmasi Ar-Raisiyah Husada di Jakarta Timur menggunakan konsep Teori dari Edward III tentang Implementasi Kebijakan Publik yaitu:

1. Communications (Komunikasi)

Komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting, tanpa komunikasi

implementasi kebijakan tidak akan berhasil secara baik. Komunikasi memberikan informasi kesemua pihak yang terkait dengan program yang akan dilakukan, kesalahan dalam memahami informasi akan mengakibatkan perbedaan persepsi, sehingga menimbulkan perbedaan dalam implementasi kebijakan, pada implementasi Kartu Jakarta Pintar SMK Farmasi Ar-Raisiyah di Jakarta Timur.

Komunikasi dengan Interaksi secara langsung maka implementasi Kartu Jakarta Pintar lebih berjalan dengan baik, begitu pula dengan komunikasi antara pemerintah DKI Jakarta dengan pihak sekolah dalam penyaluran dana Kartu Jakarta Pintar selalu update terhadap informasi-informasi yang baru agar pihak sekolah pun dapat langsung memberikan informasi tersebut kepada Wali murid dan murid, pemberian informasi pun bisa berupa melalui website maupun secara langsung.

Salah satu cara komunikasi dengan memberikan edukasi melalui acara – acara yang ada di buku panduan Kartu Jakarta Pintar. Petugas Kartu Jakarta Pintar juga diberikan edukasi secara langsung oleh sudin terkait dengan kebijakan Kartu Jakarta Pintar agar semua petugas Kartu Jakarta Pintar dapat mengakses dan melayani masyarakat lewat Sistem Ynag disediakan yang ada di Web, dan juga agar petugas Kartu Jakarta Pintar dapat memberi informasi dan pengarahan terkait dengan proses, pelaksanaan dan tujuan dari kebijakan Kartu Jakarta Pintar.

2. Resources (sumber daya)

Mengemukakan bahwa faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya

kewenangan. Sumberdaya manusia merupakan sumberdaya yang utama dalam implementasi program. Hambatan-hambatan serta kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi program salah satunya disebabkan karena jumlah manusianya (staf) yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Olehnya itu, diperlukan jumlah staf yang memadai serta memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan program tersebut.

Selain sumber daya manusia sumber daya modal juga sangat penting, dan untuk mendukung pelaksanaan program dibutuhkan anggaran. Dana untuk melaksanakan KJP sepenuhnya dari Pemerintah Daerah. Dana tersebut berasal dari APBD, berkenaan dengan sumber daya modal Kartu Jakarta Pintar di SMK Farmasi Ar-Raisiyah Husada. Terencananya sumberdaya modal oleh Pemerintah Pusat dan pelatihan yang diberikan bagi pelaksana

kebijakan sangat membantu sekali untuk menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Dalam implementasi kebijakana Kartu Jakarta Pintar dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menikmati dampak positifnya.

3. Dispositions (sikap para pelaksana)

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para perlaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”.

Dalam implementasi KJP di SMK Farmasi Ar-Rasyiah Seperti yang kita ketahui bahwa adanya program KJP mendapat tanggapan yang

terbilang baik di masyarakat Provinsi DKI Jakarta, tidak terkecuali yang terjadi di SMK Farmasi Ar-Rasyiah Husada. Olehnya itu, situasi politik dalam implementasi program KJP di SMK Farmasi Ar-Rasyiah Husada ini relatif terkendali. Tidak terlihatnya penolakan atas kebijakan Kartu Jakarta Pintar di sekolah ini, sejauh dilaksanakannya program hingga kini tetap pada kondisi baik. Tidak sampai ada konflik yang mencuat karena penolakan terhadap implementasi program KJP di SMK Farmasi Ar-Rasyiah Husada. Kecenderungan yang baik oleh para pelaksana dapat melaksanakan serta mewujudkan kebijakan Kartu Jakarta Pintar secara sungguh-sungguh dapat dilihat dari hasil kepuasan para peserta penerima Kartu Jakarta Pintar.

4. Bureaucratic Structure (struktur birokrasi)

Implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidak efisienan struktur

birokrasi. Struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya.

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan dalam pelaksanaan kebijakan. KJP adalah program beasiswa yang pengelolaannya tidak diserahkan kepada sekolah. Program tersebut merupakan program pemerintah Provinsi dibawah naungan Dinas Pendidikan. Pengelola KJP di SMK Farmasi Ar-Rasyiah Husada menjadi tanggungjawab Kepala Sekolah, Wali Kelas dan Operator KJP. Dan yang ikut terlibat termasuk Wali Murid dan Murid.

Dapat dikatakan bahwa untuk mekanisme pembuatan Kartu Jakarta Pintar itu sendiri cukup sederhana, wali murid hanya perlu mengajukan permohonan kepada pihak sekolah dan nanti akan di verifikasi oleh bagian operator

di sekolah, dan apabila disetujui, maka pihak sekolah akan merekomendasikan kelurahan untuk membuat surat keterangan tidak mampu yang menjadi salah satu persyaratan, setelah pembuatan SKTM maka wali murid di minta untuk melampirkan foto rumah dan mengisi data, dan nantinya akan di survey oleh pihak sekolah. Dalam hal sasaran untuk Implementasi Kartu Jakarta Pintar ini sendiri bisa dikatakan sudah cukup tepat, tetapi masih saja ada kemungkinan kecil bantuan ini tidak tepat sasaran. Struktur yang jelas dan alur yang jelas untuk terlaksananya kebijakan sangat penting. Karna untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses maupun pelaksanaan kebijakan tersebut

BAGIAN 5

KESIMPULAN

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1, ayat 1).

Menurut data di atas jumlah keseluruhan anak yang putus sekolah di Indonesia ada 73.384 anak putus sekolah tingkat Sekolah Menengah Kejuruan dan untuk DKI Jakarta sendiri menempati posisi ke 6 yaitu dengan jumlah 3.370 anak putus sekolah. Walaupun begitu tingkat anak putus sekolah di kota besar seperti DKI Jakarta masih menjadi PR besar bagi Menteri Pendidikan dan Pemerintahan DKI Jakarta, banyak faktor yang menyebabkan mereka putus sekolah Ketiadaan biaya

masih menjadi alasan utama seseorang untuk tidak melanjutkan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi, Karenanya, faktor ekonomi yang kurang baik, maka anak-anak lebih memilih bekerja yang menghasilkan uang dibandingkan dengan belajar, tanpa disadari, pendidikan sesungguhnya merupakan jalan keluar dari kondisi kemiskinan itu sendiri. faktor lainnya seperti kurangnya kesadaran akan pentingnya pendidikan, fasilitas yang kurang memadai dan dan pergaulan yang negatif.

Maka dari itu pemerintah DKI Jakarta membuat suatu kebijakan Kartu Jakarta Pintar yang mempunyai tujuan untuk mendukung terselenggaranya wajib belajar 12 tahun, meningkatkan akses layanan pendidikan secara adil dan merata, menjamin kepastian mendapatkan layanan pendidikan, dan meningkatkan kualitas hasil pendidikan bagi anak-anak di DKI Jakarta.

Sasaran penerima program bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar adalah Peserta Didik dari Keluarga Tidak Mampu yang

berdomisili dan bersekolah pada Satuan Pendidikan di Daerah atau peserta didik yang sedang menempuh pendidikan di jenjang SD, SMP, dan SMA/SMK di seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta yang berasal dari keluarga kurang mampu. Dikatakan kurang mampu baik secara materi maupun penghasilan orang tuanya yang tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar pendidikan. Kebutuhan dasar pendidikan yang dimaksud mencakup : seragam, sepatu, dan tas sekolah, biaya transportasi, makanan serta biaya ekstrakurikuler

Terwujudnya pelaksanaan Bantuan Biaya Personal Pendidikan melalui Kartu Jakarta Pintar yang transparan dan akuntabel mencerminkan keberhasilan pemerintah DKI Jakarta dan berbagai pihak yang terlibat dalam upayanya meningkatkan kualitas generasi bangsa dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat terutama siswa dari keluarga yang kurang mampu untuk mengikuti pendidikan dan terhindar dari putus sekolah serta anak-anak usia sekolah yang

belum bersekolah untuk dapat bersekolah kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas, 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publi: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media
- Parasuraman, Bery and Zeithmal. 1994 *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Futher Research*, Journal of Marketing, Vol. 58 (January), pp 111-124.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya.* Jakarta: Bumi Aksara.

Retnowati Wd Tuti. 2004. *Textbook of Public Service*. Jakarta. UMJ Press

Retnowati Wd Tuti. 2018. *Pengaduan Penghuni Rusunawa Perspektif Agama*. Jakarta. UMJ Pres.

Disertasi

Diah Lina Setiyawati, 2019. *Implementasi Kartu Jakarta Pintar SMK Farmasi Ar-Raisiyah Husada di Jakarta Timur*. Program Magister Ilmu Administrasi, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Retnowati Wd Tuti, 2013. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor*. Program Doktor Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Jurnal

Retnowati Wd Tuti, 2017. Pengukuran Kualitas Pelayanan Non Perizinan Kecamatan Cibinong Bogor. Volume 28, Nomor 1, Jurnal UMJ.

Retnowati Wd Tuti, 2016. Prossiding

Retnowati Wd Tuti, 2018. Penerapan Manajemen Pengaduan Berbasis Teknologi Informasi Di Kecamatan Cibinong Bogor. Prosiding Seminar Nasional FMIPA-UT, pp. 150-160. ISSN 2088-0014.

Dokumen

1. Undang-Undang Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;

4. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 174 Tahun 2015 tentang Bantuan Biaya Personal Pendidikan Bagi Peserta Didik Dari Keluarga Tidak Mampu Melalui Kartu Jakarta Pintar.