



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENYELENGGARAAN PROGRAM  
JAKPRENEUR DI KECAMATAN  
PASAR MINGGU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sajarna  
Administrasi Publik (S.AP)

Ahmad Dzaky Naufal  
NPM. 183112351550278

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***QUALITY OF SERVICES IN THE IMPLEMENTATION OF THE JAKPRENEUR  
PROGRAM IN PASAR MINGGU DISTRICT***

**SKRIPSI**

*Submitted As One Condition To A Bachelor's Degree in Public  
Administration (S.AP)*

Ahmad Dzaky Naufal  
NPM. 183112351550278

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ahmad Dzaky Naufal  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550278  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Penyelenggaraan Program Jakpreneur Di Kecamatan Pasar Minggu  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 5 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Heru Dian Sefiawan, S.T, M.Si



Erma Ermawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Ahmad Dzaky Naufal  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550278  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Penyelenggara Program  
Jakpreneur Di Kecamatan Pasar Minggu

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Chazali Husni Situmorang., Apt., M.Sc .....

Penguji I : Drs. Suranto, M.Si .....

Penguji II : Heru Dian Setiawan, ST., M.Si .....

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2022

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Ahmad Dzaky Naufal  
NPM : 183112351550278  
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 27 Agustus 2022

### JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Kualitas Pelayanan Dalam Penyelenggaraan Program Jakpreneur Di Kecamatan Pasar Minggu

### JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

*Quality of Service in the Implementation of the Jakpreneur Program in Pasar Minggu District*

### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 8 September 2022	TGL : 8 September 2022	TGL : 8 September 2022
		
Heru Dian Setiawan, ST.,M.Si.	Dr. Mary Iamowati, M.Si.	Ahamd Dzaky Naufal

## HALAMAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Dzaky Naufal

NPM : 183112351550278

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Penyelenggara Program Jakpreneur Di  
Kecamatan Pasar Minggu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 27 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Dzaky Naufal



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA**  
**SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama Mahasiswa : Ahmad Dzaky Naufal  
NPM : 183112351550278  
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik  
Tempat, Tgl. Lahir : Kebumen, 1 Febuari 2000  
Alamat Rumah : Jl. Cilandak KKo, Gang Hidayah Rt 09/ Rw 08  
Telepon Rumah : -  
Telepon Kantor : -  
HP : 08159699118  
Alamat Kantor : -  
E-mail : dzakynaufal90@gmail.com

Jakarta, 8 September 2022  
Alumni,

Ahmad Dzaky Naufal

## ABSTRAK

Nama : Ahmad Dzaky Naufal

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pelayanan dalam penyelenggaraan program jakpreneur di kecamatan pasar minggu

<b>Kata Kunci</b> Pelayanan dalam penyelenggaraan program jakpreneur	Peraturan gubernur Nomer 2 Tahun 2020 yang sebelumnya itu peraturan Nomer 102 Tahun 2018 bernama OK OCE. Pergub ini berisi tentang penyelenggaraan pengembangan kewirausahaan terpadu, program yang masih berjalan sampai sekarang tetapi masih ada kendala dalam proses pelayanan. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan dalam program jakpreneur melalui pengelola website dan pendamping di lapangan Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan dalam program jakpreneur melalui pengelola website dan pendamping di lapangan. Penelitian ini menggunakan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif, Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan berupa studi dokumentasi, observasi, serta wawancara. Dimensi Pelayanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2016: 137) :Bukti Langsung (tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan(Assurance), Empati (Emphaty). Berdasarkan Analisa data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan program jakpreneur di kecamatan pasar minggu belum berjan dengan optimal dalam melakukan pelayanan, karena masih terdapat kendala dalam beberapa indikator. Yang diartikan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan suatu instansi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang diinginkan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.
<b>Pembimbing</b>	Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si



## ABSTRACT

Name : Ahmad Dzaky Naufal

Courses : Public Administration

Title : Service in the Implementatoin of the Jakpreneur program in the pasar minggu district

<b>Key Words</b> <i>Services in the implementation of the jakpreneur program</i>	<i>Governor Regulation Number 2 of 2020 which was previously regulation Number 102 of 2018 is called OK OCE. This gubernatorial regulation contains about the implementation of integrated entrepreneurship development, a program that is still running until now but there are still obstacles in the service process. The problem examined in this study is how the service in the jakpreneur program is through website managers and assistants in the field. This study uses qualitative and descriptive types of research. The data collection techniques used in this research are in the form of documentation studies, observations, and interviews. Dimensions of Service Parasuraman, Zeithaml and Berry (inTjiptono, 2016: 137): Direct Evidence (tangibles), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), Empathy (Emphaty). Based on the analysis of the data obtained, it can be concluded that the quality of service in the implementation of the Jakpreneur program in Pasar Minggu sub-district has not worked optimally in providing services, because there are still obstacles in several indicators. Which means that good service is the ability of an agency to provide satisfaction to the community through the desired service and the needs of the community can be met</i>
<b>Mentor</b>	Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena alhamdulillah berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan dengan baik skripsi penulis yang berjudul “Pelayanan dalam penyelenggaraan program jakpreneur di kecamatan pasar minggu”.

Penulis juga menyadari bahwa dalam proses penyusunan ini banyak mengalami kendala. Jika bukan karena berkat dan karunia-Nya penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini. Selain itu juga bantuan dari pihak-pihak terkait yang dengan sabar dan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu tak lupa penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah ikhlas, sabar, dan tulus membimbing penulis, mengarahkan penulis, serta mengajarkan berbagai ilmu yang berkaitan dengan proses penyusunan skripsi ini. Selanjutnya penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., M.Pd., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.

7. Bapak Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan yang sangat besar kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Teman – Teman yang saya cintai dan sayangi yaitu Bagus Prasetyo, Ibtisam Afrillianza fauzan saputra, Muhammad Aji Darmawan, M. Rizky Akbari, Rezki Gunawan, dan Raja Fauzan Gani yang telah mendukung saya selama ini.

Jakarta, Agustus 2022

Ahmad Dzaky Naufal



## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitaian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kerangka Teori.....	13
2.2.1 Konsep Pelayanan .....	13
2.2.2 Faktor Pendukung Pelayanan .....	14
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.2.4 Dimensi Pelayanan.....	17
2.2.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	18
2.2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	19
2.2.7 Program Jakpreneur.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>29</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Informan penelitian .....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.3.1 Metode pengumpulan data .....	31
3.3.2 Sumber Data.....	33

3.4	Teknik Pengolahan dan Analisi Data.....	33
3.4.1	Triangulasi Dat.....	34
3.4.2	Teknik Analisis Data.....	36
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	38
<b>BAB IV</b>	.....	<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum PPKUKM.....	40
4.1.1.	Visi dan Misi Dinas PPKUKM Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.....	41
4.1.2.	Tugas dan Fungsi PPKUKM.....	42
4.1.3.	Struktur Organisasi PPKUKM.....	45
4.1.4.	Gambaran program jakpreneur.....	45
4.2.	Hasil penelitian.....	50
4.2.1	Indikator Tangibles/Berwujud.....	51
4.2.2	Indikator Reability /Kehandalan.....	63
4.2.3	Indikator Assurance/Jaminan.....	83
4.2.4	Indikator Emphaty/Empati.....	95
4.3.	Pembahasan.....	98
<b>BAB V</b>	.....	<b>105</b>
5.1.	Kesimpulan.....	105
5.2.	Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>110</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 3.1 Informan Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>39</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Website Jakpreneur.....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 1.2 Kendala Website .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 3.1 Triangulasi Teknik .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 3.2 Triangulasi Sumber .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 3.3 Teknik Analisis.....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas PPKUKM.....</b>	<b>45</b>

