

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Ibu Kota ini, Pemerintah DKI Jakarta sudah ada suatu program pembangunan sosial yang mengembangkan keahlian dan menemukan potensi masyarakat yang berkeinginan menjadi pengusaha yang sukses, yaitu program Jakpreneur. Jakpreneur merupakan salah satu Kegiatan Strategis Daerah (KSD) Pemprov DKI Jakarta dengan landasan hukum Pergub Nomor 2 Tahun 2020 yang merupakan penyempurnaan standarisasi kerja dalam program OK OCE yang dimulai pada 2018 dan Pengembangan Kewirausahaan Terpadu (PKT) pada 2019 lalu. Penggantian nama selain untuk membentuk kampanye citra akan program juga variasi berbagai fasilitas pendampingan untuk pengembangan usaha.<sup>1</sup>

Terdapat 31 Instansi Suku Dinas pada tingkat Kota administrasi dan Dinas pada tingkat Provinsi yang ditugaskan untuk menjalankan program Jakpreneur ini, masing-masing instansi memiliki Pendamping wirausaha. Pendamping wirausaha bertugas pada tiap Kecamatan yang total berjumlah 44 dari lima wilayah kota dan Kepulauan Seribu di DKI Jakarta.<sup>2</sup> Program Jakpreneur memiliki Konsep 7P, yaitu: perekrutan, pelatihan, pendampingan, perizinan, pemasaran, laporan keuangan, dan permodalan.

---

<sup>1</sup> Jakpreneur.jakarta.go.id. Diakses pada 11/06/2022

<sup>2</sup> Kumparan.com. Diakses pada 21/06/2022

Program Jakpreneur tidak membatasi hanya ditujukan untuk jenis bidang usaha tertentu karena Jakpreneur hadir dengan fasilitasi untuk berbagai bidang usaha, mulai dari kuliner, kriya, fashion, jasa reparasi, dan lain- lain.

Pembinaan kewirausahaan bagi warga Jakarta juga diharapkan dapat mempersiapkan dan memberikan sumbangan yang nyata dalam pembangunan ekonomi bangsa dan negara. Dalam hubungan itu, maka pelatihan kewirausahaan bagi masyarakat DKI Jakarta haruslah menanamkan motivasi pada masyarakat binaannya, sehingga dapat mengarahkan masyarakat untuk berwirausaha mandiri dan dapat mengurangi tingkat pengangguran.



**Gambar 1.1 Website Jakpreneur**

**Sumber : [www.jakpreneur.jakarta.go.id](http://www.jakpreneur.jakarta.go.id)<sup>3</sup>**

Dengan ini, Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah selaku penyelenggaran program serta juga pengelola website jakpreneur. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus

---

<sup>3</sup> [Jakpreneur.jakarta.go.id](http://Jakpreneur.jakarta.go.id), lampiran tampilan web. Diakses pada 11/06/2022

dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggaraan harus memberikan pelayanan yang efektif untuk masyarakat agar masyarakat bisa terpuaskan.

Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan hubungan psikologi antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan. Didalam kegiatan memberikan pelayanan maka sebuah perusahaan atau usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya dalam memberi pelayanan, maka perusahaan tersebut akan berusaha memberikan bentuk layanan terbaik kepada pelanggan atau konsumennya. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

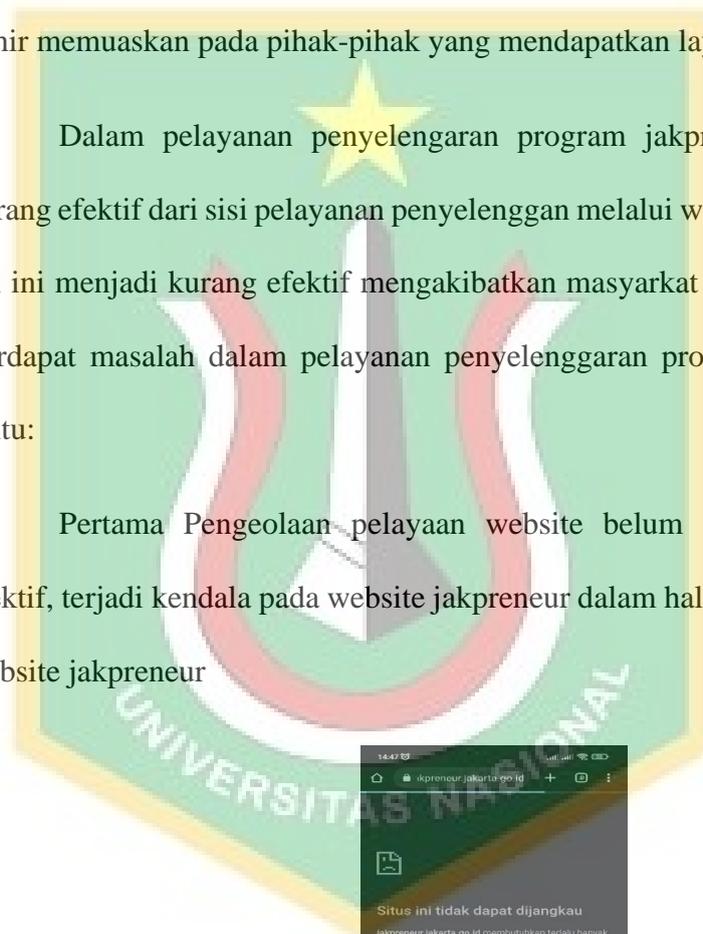
Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani melalui sebuah mesin. Pelayanan mengandung pengertian terdapatnya dua unsur atau dua kelompok yang masing-masing membutuhkan. Faktor yang menentukan yaitu, faktor manusia yang melayani fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Proses pelayanan yang terdiri dari beberapa jenis perbuatan (aktivitas), bentuknya dapat berupa aktivitas seri atau parallel.

Aktivitas seri adalah aktivitas yang berurutan merupakan garis lurus. Perbuatan dilakukan secara urut oleh satu orang atau lebih. Adapun aktivitas parallel ialah aktivitas yang dilakukan secara cabang, bukan berurut lurus, melibatkan dari dua unit kerja. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan suatu pihak kepada pelanggan atau konsumen dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen atas jasa yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu, ia merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan seseorang dalam masyarakat. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Dalam pelayanan penyelenggaran program jakpreneur ini masih kurang efektif dari sisi pelayanan penyelenggan melalui website jakpreneur, hal ini menjadi kurang efektif mengakibatkan masyarkat tidak terpuaskan. Terdapat masalah dalam pelayanan penyelenggaran program jakpreneur, yaitu:

Pertama Pengeolaan pelayaan website belum dilakukan secara efektif, terjadi kendala pada website jakpreneur dalam hal ini jaringan pada website jakpreneur



**Gambar 1.2 Kendala Website**

Kedua lamanya respon jawaban terhadap pertanyaan yang di berikan oleh masyarakat.

Ketiga, dari hasil observasi yang saya temukan terdapat kekurangan sumber daya manusia di Dinas PPKUKM

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pelayanan. Sumber daya manusia dalam pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi. Terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu didukung dengan sumber daya manusia pelayanan yang handal, serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan teknologi informasi.

Oleh karena itu, sumber daya manusia pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia pelayanan perlu adanya pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, terutama berkaitan dengan kompetensi dan kualifikasi untuk setiap peran yang akan dimainkan dalam setiap proses pelayanan

Dari pemaparan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan melihat bagaimana. Dengan latar belakang ini, peneliti menyimpulkan judul “ Pelayanan Dalam Penyelenggaraan Program Jakprenur Di Kecamatan Pasar Minggu ”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas untuk membatasi ruang lingkup permasalahan, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan dalam peyelenggaraan program jakpreneur di kecamatan pasar minggu ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui proses kualitas pelayanan dalam peyelengaran program jakpreneur di wilayah kecamatan pasar minggu

## **1.4 Kegunaan Penelitaian**

### **1. Manfaat akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang pelayanan dalam peyelenggaraan program jakpreneur di kecamatan pasasr minggu dan diharapkan bias menjadi bahan studi perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian dengan topik pembahasan yang sama.

### **2. Manfaat Praktis**

Penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sebagai rekomendasi oleh suku dinas yang terkait dalam program jakpreneur sebagai bahan evalusai dan acuan agar pemberian pelayanan dalam peyelenggaran program jakpreneur dapat lebih baik lagi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset ini penulis menyusun resit ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab yaity:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis hendak menguraikan hal-hal yang menyangkut latar balik kasus, pokok kasus, tujuan serta faedah riset, dan sistematika riset

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis hendak menguraikan teori serta konsep yang jadi landasan dari riset yang diambil dari beberapa literatur yang relevan dengan disertasi serta riset tipe yang lain.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis hendak menguraikan pendekatan riset, kategori riset, Metode Pengumpulan Informasi, Metode pengecekan keabsahan informasi, serta analisis informasi lewat pengelolaan informasi serta interpretasi ataupun pemaknaan informasi.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijabarkan mengenai gambaran permasalahan pelayanan dalam penyelenggaran program jakpreneur di kecamatan pasar minggu

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab terakhir dijabarkan mengenai simpulan dari hasil riset yang dicoba serta anjuran yang bisa diimplementasikan buat peningkatan hasil riset yang sudah dilakukan.

