

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sub bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan peneliti atas salah satu penelitian serta konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Perlu dijelaskan bahwa hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara seksama. Penelitian tersebut ialah :

Perama, penelitian yang dilakukan oleh Ike retno septyastuti ( 2018 ) melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Program Ok Oce Bagi Kesejahteraan Keluarga”.<sup>4</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada Kecamatan kembangan, Jakarta barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tahapan yang terdapat program ok oce lalu mengetahui tingkat kesejahteraan keluarga pada masyarakat binaan setelah mengikuti program ok oce

Dari penelitian yang di lakukan, maka dapat di simpulkan bahwa penelitian Implementasi program ok oce terhadap kesejahteraan keluarga di kecamatan kembangan, Dilihat dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan jika implelementasi program ini sudah sesuai dengan rumusan awal yang ada pada program OK OCE.

---

<sup>4</sup> Jurnal Ike retno septyastuti, tahun 2018, Implementasi Program Ok Oce Bagi Kesejahteraan Keluarga. Dikases pada 12/05/2022

Kedua penelitian yang dilakukan oleh May Mahyumi ( 2017 ) melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM)di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pematangsiantar”<sup>5</sup> penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada dinas koperasi dan umkm kota pematangsiantar. Tujuan penelitaian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program usaha kecil dan menengah.

Dari penelitian yang di lakukan, maka dapat di simpulkan bahwa penelitian Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM)di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pematangsiantar pada umumnya sudah efektif dilihat dari empat aspek penting dari proses efektivitas pengembanganUKM sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward III.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Syaiful Baliri (2021) penelitian dengan judul “ Implementasi program jakpreneur dalam peningkatana kesejahteraan keluarga di kecamatan kebon jeruk Jakarta barat ”<sup>6</sup> penelitian ini mengguinakan pendekatan penelitian deskri kualitatif. Lokasi dari penelitian ini dilakukan di di kecamatan kebon jeruk

Dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaannya antara penelitian Syaiful Baliri dengan

---

<sup>5</sup> Jurnal May Mahyumi, Tahun 2017, Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM)di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pematangsiantar. Diakses pada 12/05/2022

<sup>6</sup> Jurnal Syaiful Baliri, Tahun 2021, Implementasi program jakpreneur dalam peningkatana kesejahteraan keluarga di kecamatan kebon jeruk Jakarta barat. Diakses pada 14/05/2022

peneliti yaitu menggunakan penelitian pendekatan deskriptif kualitatif dan memfokuskan tentang menggambarkan pelaksanaan program

dari penelitian yang di lakukan , maka dapat di simpulkan terkait skripsi dengan judul “ implementasi program jakpreneur dalam peningkatan kesejahteraan keluarga di kecamatan kebon jeruk” penulis dapat menaraik kseimpulan bahwa suku dinas sosial Jakarta barat adalah instansi pemerintahana yang di intruksikan dalam melaksanakan program jakpreneur oleh dinas sosial Jakarta barat sebagai salah satu SKPD sebagai penyelenggara yang sesuai dengan kebijakan peraturan Gubernur No. 2 Tahun 2020. Dengan adanya program jakpreneur yang memiliki tujuan mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat DKI Jakarta, khususnya Jakarta Barat terlebih lagi di kecamatan kebon jeruk agar dapat warganya

**Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Peneliti/Tahun Peneliti | Judul  | Persamaan  | Perbedaan  |
|----|------------------------------|--|--|--|
| 1. | Ike retno septyastuti/ 2018  | IMPLEMENTASI PROGRAM OK OCE BAGI KESEJAHTER AAN KELUARGA (Studi Kasus OK OCE Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan Penelitian Kualitatif.</li> <li>- Menjadikan pelaku umkm sebagai fokus dari penelitian yang diambil.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori implentasi sebagai penunjang teorinya,</li> <li>sedangkan penulis menggunakan teori pelayanan.</li> </ul> |

|    |                      |   |  |   |
|----|----------------------|---|--|---|
| 2. | May Mahyumi/<br>2017 | Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pematangsiantar | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan Penelitian Kualitatif.</li> <li>- Membahas tentang pelaksanaan program ukm</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori Efektivitas dimana peneliti menggunakan teori pelayanan</li> </ul>                                 |
| 3. | Syaiful Baliri/2021  | Implementasi program jakpreneur dalam peningkatan kesejahteraan keluarga di kecamatan kebon jeruk Jakarta barat             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan Penelitian Kualitatif dengan analisis deskriptif.</li> <li>- Peneliti membahas mengenai program jakpreneur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori implementasi sebagai penunjang teorinya, sedangkan penulis menggunakan teori pelayanan.</li> </ul> |

## 2.2 Kerangka Teori

### 2.2.1 Konsep Pelayanan

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan aturan ini, seseorang akan memperhitungkan saat menentukan langkahnya.

Definisi pelayanan menurut pakar:

- Freed Luthans (1995:46) <sup>7</sup> mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan, penyelesaian semua masalah melalui kegiatan orang lain, dan bertujuan untuk membantu orang lain memecahkan masalah.

### 2.2.2 Faktor Pendukung Pelayanan

Pada proses pelayanan terdapat factor peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan seacara Bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Menurut H.A.S Moenir <sup>8</sup>berpendapat ada enam factor pendukung pelayanan antara lain :

#### 1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hari dan keseimbangan jiwa. Dengan kesadaran ini, seseorang akan bekerja dengan sungguh-sungguh.

#### 2. Faktor Aturan

Faktor aturan perangkat penting dalam segala Tindakan pekerjans seseorang. Oleh karena itu, setiap regulasi akan mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung. Dengan aturan ini, seseorang akan memperhitungkan saat menentukan langkahnya. Pertimbangan Bersama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

---

<sup>7</sup> Freed Luthans 1995, *Definisi pelayanan*

<sup>8</sup> H.A.S Moenir, *Faktor pendukung pelayanan*

- a. Kewenangan
  - b. Pengetahuan dan pengalaman
  - c. Kemampuan Bahasa
  - d. Pemahaman pelaksanaan
  - e. Disiplin pelaksanaan meliputi disiplin waktu dan disiplin kerja.
3. Faktor Organisasi
- Faktor organisasi tidak hanya mencakup struktur organisasi, tetapi juga lebih banyak mekanisme penjadwalan kerja. Organisasi memerlukan fasilitas pendukung yaitu sistem, prosedur dan metode yang mendukung mekanisme kerja.
4. Faktor Pendapatan
- Faktor pendapatan yang diterima seseorang adalah kembalinya energi dan pikiran yang diinvestasikan pada orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

### 2.2.3 Konsep Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinikan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Undang-undang No. 25 Tahun 2009, *Definisi Pelayanan Publik*

Lewis dan Gilman ( 2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik <sup>10</sup> . Warga berharap pelayanan publik dapat melayani dengan jujur, mengelola sumber pendapatan dengan baik, dan bertanggung jawab kepada publik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dan berorientasi kepada pengabdian.

Pelayanan publik ( Barata, 2004:11) memiliki 4 elemen penting<sup>11</sup>, yaitu:

1. Penyedia jasa, yaitu pihak yang dapat memberikan jasa tertentu kepada konsumen, dapat berupa jasa yang menyediakan dan menyerahkan barang ( commodities) atau jasa ( services ).
2. Penerima jasa disebut konsumen (customer) atau pelanggan yang menerima berbagai jasa dari penyedia jasa.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada semua pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama layanan Ketika memberikan layanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya erat

---

<sup>10</sup> Lewis dan Gilman, *Pelayanan Publik*

<sup>11</sup> Barat, 2004:11, *Pelayanan Publik*, memiliki Elemen Penting.

kaitannya dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

#### 2.2.4 Dimensi Pelayanan

Paransuman, Zeithmal dan Berry (dalam Tjiptono, 2016:137)

mengemukakan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya, misalnya dalam hal ini penampakan gedung, fasilitas teknis, karyawan, dan lain-lain, lebih menekankan pada bukti fisik atau bukti nyata keberadaannya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Hal ini terkait dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan menguasai



pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan<sup>12</sup>.

#### 5. Empati (*empathy*)

Merupakan perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memiliki jam operasi yang aman.

### 2.2.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan administrative yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen yang dibutuhkan, yaitu: Kartu tanda penduduk ( KTP), akte Kelahiran, akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor ( BPKB), Surat Ijin mengemudi ( SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor ( STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Jasa komoditi, yaitu jasa yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis komoditi untuk kepentingan umum, seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan lain-lain.

---

<sup>12</sup> Parasuraman, Zeithaml dan Berry ( dalam Tjiptono, 2016 : 137) Mengemukakan lima dimensi utama kualitas Pelayanan

3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pendidikan, pemeliharaan Kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### 2.2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 ( Ratminto dan Winarsih, 2007:22) mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Sederhana Prosedur pelayanan publik sederhana, muda dipahami, dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Menerima produk pelayanan publik secara benar, tepat dan legal.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan penyelesaian pengaduan atau permasalahan selama penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana kerja, perlengkapan kerja dan penunjang lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknis telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika).

8. Akses mudah

Lokasi dan lokasi serta pelayanan yang memadai, nyaman untuk dimasuki oleh masyarakat, serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Disiplin, Sopan Santun dan Keramahan

Penyedia layanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan dengan itikad baik.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, menyediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, dan rapih, lingkungan yang asri dan sehat, serta



dilengkapi dengan fasilitas pelayanan seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.<sup>13</sup>

### **2.2.7 Program Jakpreneur**

Secara umum program sering kali dikaitkan dengan sebuah perencanaan, persiapan atau rancangan. Dalam hal ini program merupakan bagian perencanaan dan sering pula diartikan sebagai kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Westra mengatakan bahwa program adalah rumusan yang memuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara pelaksanaannya ( Westra 1989,236). Jadi suatu program baru dapat dilaksanakan apabila telah ditetapkan suatu rumusan yang dirancang secara sistematis dan detail serta memiliki cara-cara dalam melaksanakan program tersebut.

Program dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari sebuah kegiatan yang akan dilaksanakan. Melalui program maka segala bentuk rencana atau rancangan akan lebih terorganisasi dan lebih mudah untuk diimplementasikan. Dengan demikian peneliti menyimpulkan program merupakan sebuah rencana yang dirancang dengan memerhatikan aspek-aspek yang menunjukkan sebuah kegiatan.

Sebelum program dilaksanakan maka kita perlu menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan dapat dilakukan dengan melakukan intervensi. Dalam hal ini, hasil intervensi dapat digunakan untuk menyimpulkan

---

<sup>13</sup> MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/ 7/2003 *Kegiatan Pelayanan Umum Atau Publik*

bagaimana dan mengapa masalah itu terjadi dan apa yang akan menjadi solusi terbaik, jadi dalam menentukan program harus dirumuskan secara matang dan yang paling penting yaitu harus sesuai dengan kebutuhan agar dapat tercapai tujuan yang diinginkan melalui partisipasi dari pelaksanaan program tersebut.

Program pemerintah yang menjadi fokus kajian penelitian yaitu jakpreneur merupakan program dari gubernur Anies Baswedan dan sandiaga uno, peraturan gubernur Nomer 2 Tahun 2020 yang sebelumnya itu peraturan Nomer 102 Tahun 2018 bernama OK OCE. Pergub ini berisi tentang peyelenggaraan pengembangan kewirausahaan terpadu.<sup>14</sup>

Jakpreneur adalah platform kreasi, fasilitasi, dan kolaborasi pengembangan UMKM melalui ekosistem kewirausahaan, seperti start-up, institusi pendidikan, maupun institusi pembiayaan. Jakpreneur dapat berbentuk kerja sama jangka panjang maupun bentuk kegiatan lainnya, yang berpotensi untuk mengembangkan keterampilan dan kemandirian berusaha, dengan cara kolaborasi antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dunia pendidikan, dunia usaha, masyarakat, lembaga, dan/atau pihak lainnya.

Jak merupakan gambaran identitas dari Kota Jakarta, sementara Preneur diambil dari kata entrepreneurship yang merupakan fokus program ini.

---

<sup>14</sup> Peraturan Gubernur Nomer 102 Tahun 2018, peyelenggaraan pengembangan kewirausahaan terpadu

Dalam pelaksanaan program jakpreneur ini nantinya umkm baru akan diberikan pelatihan terlebih dahulu yaitu:

❖ **Pelatihan**

- Pelatihan tingkat dasar
- Pelatihan tingkat lanjutan.

Pelatihan tingkat dasar dan tingkat lanjutan meliputi:

1. Pelatihan teknis (pelatihan mengenai teknis produksi dan pengembangan produk); dan
2. Pelatihan nonteknis (pelatihan untuk menumbuhkan jiwa kewirausahaan dan manajemen usaha, promosi, serta pemasaran produk).

❖ **Pendampingan Usaha**

Pelaku usaha akan didampingi dalam:

1. Pemasaran
2. Permodalan
3. Laporan keuangan
4. Memberikan ide-ide kreatif
5. Melakukan perubahan pola pikir kewirausahaan
6. Membantu mencari penyelesaian permasalahan usaha
7. Membentuk pelaku usaha yang unggul.

❖ **Perizinan**

Pelaku usaha akan difasilitasi dokumen perizinan dan/atau nonperizinannya, dapat dilakukan perorangan atau kolektif oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Jakpreneur berkoordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi DKI Jakarta.

#### ❖ **Pemasaran**

Pemasaran produk pelaku usaha oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Jakpreneur secara mandiri paling sedikit dilakukan 12 (dua belas) kali dalam satu tahun, melalui penyelenggaraan pameran wirausaha, baik lokal, nasional, maupun internasional. Sementara, pemasaran oleh penyelenggaraan pameran wirausaha lokal, nasional maupun internasional dilakukan minimal empat kali setahun.

Fasilitas pemasaran produk pelaku usaha Jakpreneur dapat dilakukan melalui penjualan langsung, atau penjualan melalui sistem perdagangan berbasis elektronik dan/atau dalam jaringan (daring) yang dikelola oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Jakpreneur, lembaga dan/atau pihak lainnya.

#### ❖ **Pelaporan Keuangan Usaha Berbasis Aplikasi**

Aplikasi pelaporan keuangan ini bermanfaat untuk membantu pembuatan laporan keuangan usaha yang dikelola, selain memudahkan pemenuhan persyaratan akses permodalan

### ❖ **Permodalan**

Pelaku usaha Jakpreneur yang telah memiliki izin usaha ataupun belum memiliki, difasilitasi untuk mendapatkan kemudahan akses permodalan dari perbankan, lembaga, dan/atau pihak lainnya. Salah satu bentuknya ialah kolaborasi Pemprov DKI Jakarta dengan perbankan dan/atau lembaga lainnya, berupa persyaratan kredit yang lebih ringan, misalnya kredit untuk usaha yang baru berjalan kurang dari enam bulan.

### ❖ **Jakpreneur Memfasilitasi Sarana dan Prasarana**

- a) Optimalisasi pemanfaatan fasilitas sarana yang telah dimiliki;
- b) Pemberian bantuan sarana berupa alat kerja atau sarana lainnya sebagai pendukung pelaku usaha Jakpreneur dalam mengembangkan usahanya; dan/atau
- c) Prasarana Klinik Kewirausahaan.

Fasilitasi sarana dan prasarana di antaranya berbentuk optimalisasi tempat usaha yang telah dimiliki, misalnya melalui kolaborasi dengan lembaga/pihak lainnya untuk pembayaran dengan aplikasi kasir, tampilan tempat usaha yang lebih menarik, fasilitasi pengembangan usaha berupa etalase, gerobak, maupun sarana penjualan lainnya bagi para UKM binaan berprestasi yang terpilih, serta berbagai bentuk fasilitasi lainnya.

### ❖ **Cara bergabung**



Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2020 Pasal 7<sup>15</sup>, syarat mengikuti program Jakpreneur yaitu: Warga Pemprov DKI Jakarta yang dibuktikan dengan KTP DKI Jakarta, baik individu atau kelompok. Namun, bagi wirausaha pemula dan wirausaha naik kelas yang tidak memiliki KTP DKI Jakarta, dapat mendaftar sebagai peserta Jakpreneur dengan cara sebagai berikut:

1. Berdomisili dan beraktivitas di Jakarta paling sedikit dua tahun, dibuktikan dengan surat keterangan dari lurah; dan
2. Mendapat fasilitas kegiatan yang berkolaborasi dengan lembaga atau pihak lainnya.

Adapun yang dimaksud dengan Wirausaha Pemula yaitu pelaku usaha yang memiliki:

1. KTP DKI Jakarta; dan
2. Surat pernyataan rencana membuka usaha yang dapat berupa pernyataan secara daring melalui aplikasi Jakpreneur.

Adapun yang dimaksud dengan Wirausaha Naik Kelas, yaitu pelaku usaha yang memiliki:

1. KTP DKI Jakarta;
2. Bukti kepemilikan usaha; dan

---

<sup>15</sup> Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2020 Pasal 7, Cara bergabung menjadi peserta jakpreneur

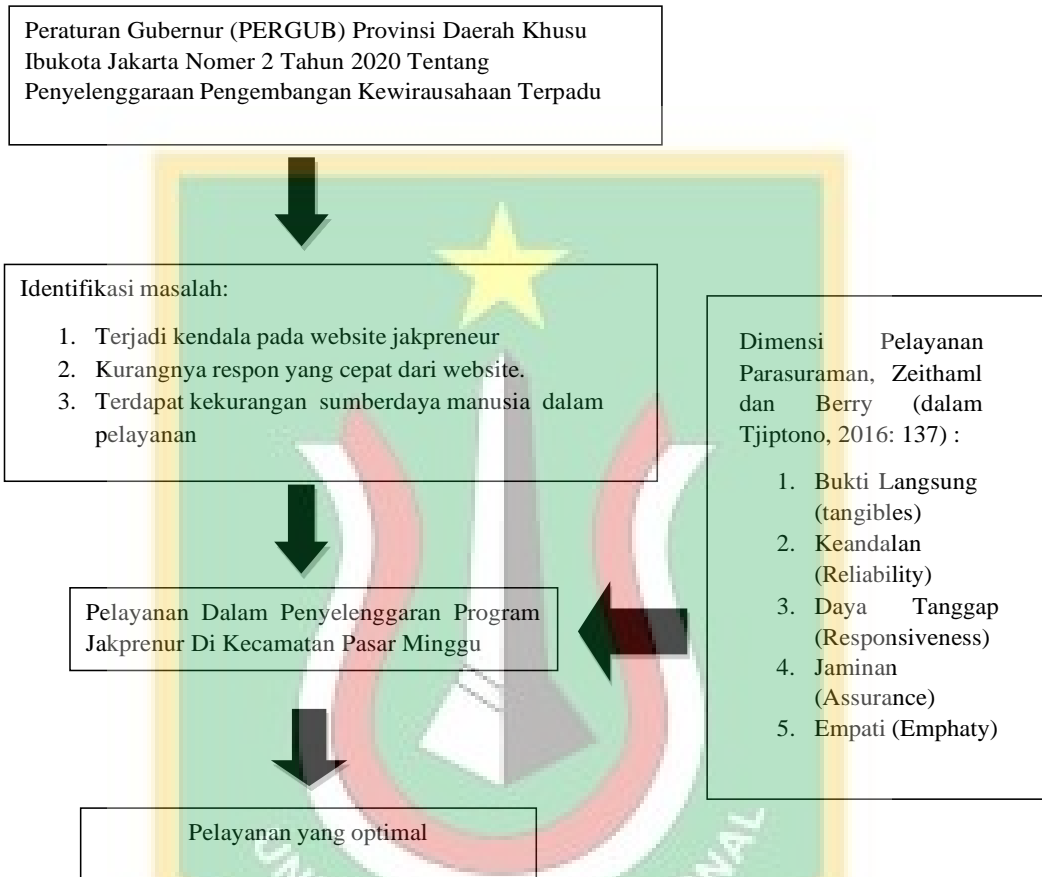
3. Surat pernyataan rencana mengembangkan usaha, yang dapat berupa pernyataan secara daring melalui aplikasi Jakpreneur.

Bagi yang ingin mendaftarkan diri sebagai bagian dari Jakpreneur, silakan klik tautan berikut <https://Jakpreneur.jakarta.go.id/daftar>.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Dengan adanya hal ini, maka timbulnya permasalahan yang ada. Banyaknya keluhan umkm baru terhadap pelayanan pendaftaran program jakpreneur dari masalah website yang susah di akses serta sering error lalu masih kurangnya sosialisasi dari program tersebut yang mengakibatkan umkm baru sulit untuk mengetahui adanya program jakpreneur tersebut

Oleh karena banyaknya permasalahan dalam proses pelayanan pendaftaran, maka peneliti menggunakan dimensi pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry ( dalam Tjiptono, 2016:137), untuk mengetahui di mana saja penyebab terjadinya permasalahan-permasalahan yang tersebut



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**