

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Dr. H. Dahyar Daraba, M.Si. 2019. Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik

Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. (Bandung : ALFABETA:2012).

Kartono, Kartini. (1992). Pathologi sosial 2 (kenakalan remaja). Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, Philip. (2008). Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks

Mahmoedin. (2010). Kualitas Pelayanan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Nina Ismaya, La Ode Mustafa, Jopang. (2022). Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta : QIARA MEDIA

Moenir A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bina Aksara,2008)

Syafi'ie, Inu Kencana, Pengantar Ilmu Pemerintahan (Jakarta: PT. Pertja, 1999),5.

Suharto Abdul Majid, Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009)

Lexy. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000)

2. Referensi Kebijakan

Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2020. Penyelenggaraan pengembangan Kewirausahaan Terpadu.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomer 102 Tahun 2018. Tentang penyelenggaraan pengembnagan Kewirausahaan Terpadu.

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007: 22) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

3. Jurnal

Ike retno septyastuti. 2018. Implementasi Program Ok Oce Bagi Kesejahteraan Keluarga

May Mahyumi. 2017. Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pematangsiantar

Syaiful Baliri. 2021. penelitian dengan judul “ Implementasi program jakpreneur dalam peningkatan kesejahteraan keluarga di kecamatan kebon jeruk Jakarta barat

4. website

Website : jakpreneur.jakarta.go.id

Website : kumpan.com

Website : peraturan.bpk.go.id

Website : disppkukm.jakarta.go.id

Website : diskominfotik.jakarta.go.id

Website : ketahananpangandki.com

Website : data.jakarta.go.id

Website : disnakertrans-dev.jakarta.go.id

Website : jakarta.go.id

Website : disparekraf.jakarta.go.id



LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

Dimensi	Indikator	Pertanyaan
<i>Tangibles</i> (Berwujud)	1. Kenyaman dalam tampilan website dalam melakukan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana tampilan dari website jakpreneur?
	2. Kemudahan dari adanya fitur-fitur dalam proses pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana fitur-fitur website jakpreneur?
	3. Kemudahan akses dalam melakukan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung?
<i>Reability</i> (Kehandalan)	1. Kemampuan dan Kecermatan petugas dalam melayani pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar oprasional prosedur ? • Apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan? • Sejauhmana kemampuan dan kecermatan petugas

		dalam melayani masyarakat?
<i>Responsivess</i> (Ketanggapan)	1. Merespon setiap pertanyaan mengenai program jakpreneur	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?
	2. Memperbaiki masalah website yang mengalami kendala	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Petugas melakukan pelayanan dengan tetap menjaga data peserta aman	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur ?
	2. Petugas menjamin peserta umkm berkembang	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang ?
	3. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?
<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan.	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat ?

Lampiran 2

TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI KECAMATAN PASAR MINGGU

Informan 1

Nama informan : fijeia Rahma Suci

Jabatan :Kepala Subbagian Pusat Data dan Informasi
Perindustrian,Perdagangan KUKM

Hari tanggal wawancara : Kamis, 7 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Saya kira melihat website jakpreneur dari segi tampilan sekarang sudah bagus dan menarik walaupun ada beberapa hal yang harus kami perbaiki, saya kira sudah menarik di bandingkan dengan akun website yang sejenisnya, secara user interface menarik.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

Fitur-fitur yang ada di website jakpreneur saya kira lumayan lengkap, karena juga kita masih melakuka pengembangan soal fitur-fitur yang ada, saya kira untuk fitur-fitur ini sudah cukup

membantu peserta dalam mencari tau soal program jakpreneur ataupun ingin mendaftarkan menjadi peserta jakpreneur.

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung?

Jawaban :

Soal mekanisme pelayanan secara langsung ataupun pendaftaran bisa langsung datang ke kecamatan masing-masing wilayah nantinya di kecamatan akan ada pendamping yang akan melayani dan menjelaskan serta membantu dalam proses pendaftaran yang nantinya harus mengisi data diri terlebih dahulu. Lalu mekanisme Pelayanan tidak langsung bisa membuka website jakpreneur, di situ bisa langsung mendaftarkan diri menjadi peserta jakpreneur, tapi lebih baik lagi datang langsung ke wilayah kecamatan agar nantinya bisa langsung dilayani oleh pendamping

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur ?

Jawaban :

Menurut saya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, karena sebelum membuat website jakpreneur pasti kita membuat SOP terlebih dahulu agar nantinya website jakpreneur ini bisa berjalan dengan baik.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Pasti ada pelatihan untuk pengelolaan website ataupun pendamping di lapangan, untuk pengelolaan website jakpreneur pasti di berikan sosialisasi terlebih dahulu untuk pengembangan fitur-fitur baru dan manual book agar nantinya website jakpreneur bisa berjalan dengan baik melayani masyarakat Untuk pendamping kita juga memberikan pelatihan satu tahun 2 kali agar dalam melakukan pelayanan untuk masyarakat ataupun peserta jakpreneur nantinya bisa membrikan pelayanan yang baik.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

Untuk kecerdasan tau kecermatan pasti mereka cerdas, karena sebelum masuk mereka pasti di tes terlebih dahulu, apakah sesuai dengan kualifikasi, lalu untuk pengelola website jakpreneur mereka juga pasti sesuai dengan background pendidikan seperti jurusan IT yang mengerti soal sistem komputer dan bahasa pemrograman agar nantinya bisa menjalankan website dengan baik. Untuk pendamping lapangan mereka juga saya kira pasti cerdas, karena dalam menjadi seorang pendamping mereka juga harus berpendidikan minimal pendidikan S1 dan juga harus punya sertifikat usaha, jadi saya kira mereka pasti cerdas.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?

Jawaban :

Sejauh ini saya kira baik, buktinya peserta yang ikut program jakpreneur semakin bertambah, respon dari petugas pengelolaan website juga saya kira baik dan pendamping di lapangan juga pasti baik dalam merespon pertanyaan mengenai program jakpreneur dengan baik. Kami juga mendengar masukan soal respon yang lama di instagram itu juga karena petugas kami hanya satu atau admin sosial media kami cuma satu, admin kami memegang 3 sosial media yaitu: ada youtube jakpreneur serta instagram jakpreneur dan yang baru ada yaitu tiktok. Jadi saya kira jika respon lama bisa bersabar pasti kami akan selalu respon tetapi mungkin lama.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Saya yakin petugas kami selalu memperbaiki masalah website jakpreneur yang mengalami error ataupun sulit untuk di buka, jika ada masalah dalam website jakpreneur petugas mengecek terlebih dahulu lalu melakukan perbaikan sistem.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Insyallah data peserta jakpreneur pasti aman. Karena kita juga pasti sebelum bekerja ada pernyataan terkait dengan kerahasiaan data boleh diberikan atau tidak. Dan semua orang juga kan gak bisa langsung mengakses soal data peserta, kami juga bekerja sama dengan kemendagri untuk menjaga NIK peserta jakpreneur.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang?

Jawaban :

Kami berusaha supaya umkm baru berkembang, kami pemerintah sudah memberikan fasilitas untuk peserta untuk bisa berkembang, kami juga mengadakan bazar untuk peserta belajar berjualan, tapi kebalik lagi kepada si peserta dia mau berusaha atau tidak, kami dari pemerintah mengupayakan karena memang tugas kami untuk membina mereka agar mereka bisa berkembang.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?

Jawaban :

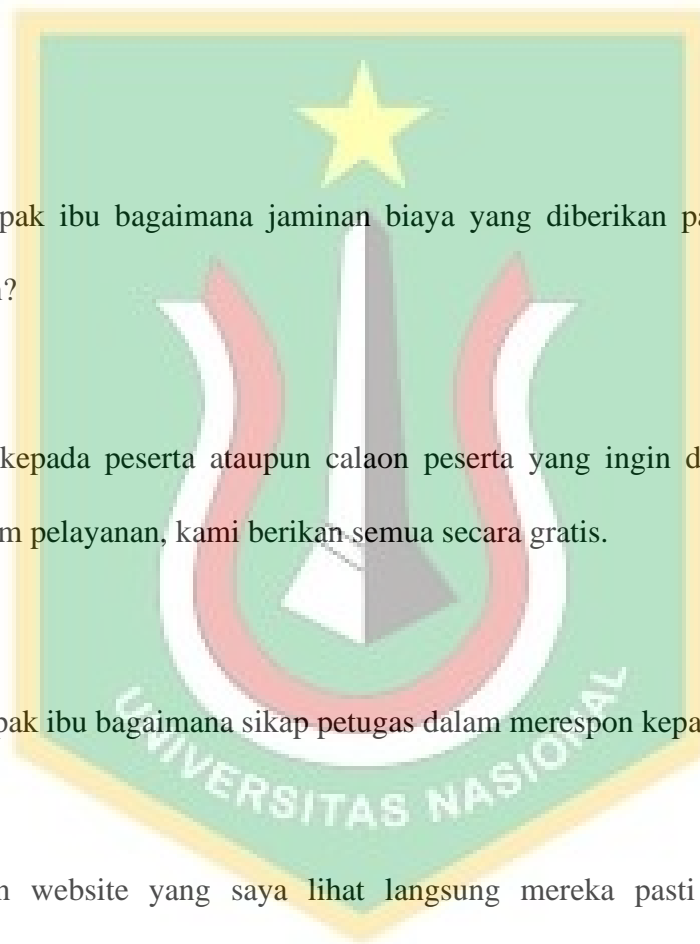
Dalam pelayanan kepada peserta ataupun calon peserta yang ingin daftar kita tidak ada jaminan biaya dalam pelayanan, kami berikan semua secara gratis.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat?

Jawaban :

Untuk pengelolaan website yang saya lihat langsung mereka pasti ramah, sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui website. Untuk pendamping juga saya pastikan mereka ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI
KECAMATAN PASAR MINGGU

Informan 2

Nama informan : Sri Hartono A.Md.

Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha Pengelola

Hari tanggal wawancara : Kamis, 7 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Menurut saya tampilan dari website jakpreneur sudah oke, tampilanya sudah kekinian dan sudah mengikuti jaman, dari segi warna sudah cukup baik, pasti bisa menarik para umkm baru yang ingin mendaftar program jakpreneur, lalu dari user interfacenya juga tidak membosankan

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

Sesuai dengan pregub nomer 2 tahun 2020, sudah di akomordir, soal fitur yang ada di website jakpreneur mulai dari pelatihan, pemasaran, acara, lalu ada akses keuangan, saya kira juga sudah cukup lengkap, memang kita juga sedang dalam proses pengembangan dalam masalah fitur yang ada di website jakpreneur, kami juga menerima saran untuk tambahan fitur yang ada di website jakpreneur.

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung?

Jawaban :

Prosedurnya sangat jelas, jika ingin mendaftar menjadi peserta jakpreneur langsung bisa datang ke wilayah kecamatan, di kecamatan anda bisa langsung ke bagian pkt nantinya anda bisa di jelaskan oleh salah satu pendamping agar nantinya bisa di dampingi dalam proses pendaftar menjadi peserata jakpreneur, calon peserta jakpreneur bisa membawa data diri seperti ktp, npwp serta dokumen pribadi lainnya nantinya peserta di suruh mengisi pernyataan untuk bersedia berusaha nantinya pendamping kan membantu mendaftarkan calon peserta. Lalu jika ingin mendaftarkan diri menjadi peserta jakpreneur bisa langsung membuka website jakpreneur <https://jakpreneur.jakarta.go.id/> semua informasi yang di butuhkan soal program jakpreneur saya kira sudah lengkap.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur ?

Jawaban :

Sudah sesuai standar operasional prosedur, karena dalam membuat system pasti sesuai standar operasional prosedur agar sistem bisa berjalan dengan baik, jika tidak sesuai dengan standar operasional prosedur maka sistem pasti tidak akan berjalan dengan baik.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Petugas pengelola website jakpreneur pasti di berikan pelatihan di mana di dalam pelatihan itu pasti petugas harus bisa mengoprasikan website dengan baik, serta memperbaiki masalah dalam website jika terjadi error. Lalu juga ada petugas pendamping diberikan pelatihan training of trainer pelatihan itu adalah pelatiba yang di peruntukan bagi orang-orang yang di siapkan untuk menjadi pelatih atau trainer, pelatihan biasanya di lakukan 2 kali dalam satu tahun di seluruh kota

Pertanyaan

1. Menurut bapak ibu sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

Petugas pengelola website jakpreneur pasti mereka memiliki kecermatan yang baik, karena untuk mengelola website jakpreneur ini harus sesuai dengan background Pendidikan seperti IT untuk mengreti bahas sistem yang ada di website, petugas juga harus cermat dalam melihat ada kedal atau tidak di website jakpreneur. Saya kira Untuk petugas pendamping mereka juga pasti memiliki kecerdasan dan kecermatan yang baik dalam menjelaskan program jakpreneur, karena mereka juga di bekali pelatihan yang di lakukan di suku dinas koprasa 2 kali dalam satu tahun.yang nantinya bisa di terapkan agar nantinya bisa melayani masyarakat dengan baik

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?

Jawaban :

Setiap petugas pasti memiliki respon yang baik, karena mereka senang jika ada yang ingin mendaftar menjadi peserta program jakpreneur, terkait dengan adanya masalah nomor yang ada di kontak website yang tidak bisa dihubungi untuk bertanya soal jakpreneur karena nomor belum diperbarui ini yang membuat kurangnya respon yang baik

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Petugas pasti selalu memperbaiki masalah atau error dalam website jakpreneur, jika tidak diperbaiki bisa menjadi masalah serta merugikan masyarakat yang ingin mengakses website jakpreneur atau pun peserta jakpreneur itu sendiri, jika ada masalah dalam mengakses website atau pun error itu bisa terjadi karena jaring dari device yang dipakai juga bisa terjadi karena dari jaring server jakpreneur itu sendiri, kita juga dalam proses pengembangan, petugas selalu mengecek jika ada masalah dalam website jakpreneur dan akan memperbaiki dengan cepat.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Kami selalu menjamin data peserta program jakpreneur aman, kita memiliki aturan dalam, informasi yang dikecualikan, karena kita tidak boleh membagikan ke sembarang orang, saya pasti menjamin data dari peserta jakpreneur itu aman, kami juga mempunyai badan siber untuk selalu menjaga data seperti nik peserta aman.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang?

Jawaban :

Menurut saya kita menjamin peserta yang ikut program jakpreneur ini bisa terus berkembang ataupun mengembangkan usahanya, kami sudah memfasilitasi masyarakat dengan baik dengan memberikan pelatihan, pendamping dan juga kita membantu membuat acara seperti bazar yang nantinya masyarakat bisa berjualan di sana, tapi kembali lagi kepada si peserta mereka mau atau tidak untuk berusaha.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?

Jawaban :

Kita pasti memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat mau ikut bergabung menjadi peserta program jakpreneur, kita tidak pernah meminta uang dalam melakukan pelayanan semua di berikan secara gratis. Untuk masyarakat jika ada jaminan biaya dalam pelayanan bisa langsung menghubungi kami, kami pasti akan memproses itu.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat?

Sikap kami pasti baik, kami senang melayani masyarakat karena memang itu tugas kami agar program jakpreneur terus berjalan dengan baik. Sedangkan pendamping yang ada di kecamatan pasti baik tidak jutek ramah dalam melayani masyarakat yang ingin mendaftar menjadi peserta jakpreneur. Karena mereka di bekali dengan pelatihan terlebih dahulu untuk melayani masyarakat dan juga petugas yang ada di kecamatan di awasi agar kita bisa melihat hasil kerja mereka.

TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI
KECAMATAN PASAR MINGGU

Informan 3

Nama informan : Nyoman Mahendra

Jabatan : Kepala pelaksana tugas pkt di kecamatan pasar minggu

Hari tanggal wawancara : 29 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Menurut saya tampilan dari website jakpreneur sudah lumayan menarik dari segi kombinasi warna yang ada di website jakpreneur, lalu juga cukup kekinian untuk anak muda juga pasti mereka tertarik , saya kira bisa lah menarik calon peserta baru untuk ikut menjadi peserta jakpreneur.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

Secara fitur yang ada di website jakpreneur, menurut saya juga lumayan lengkap di situ ada penjelasan sedikit tentang program jakpreneur, apa itu program jakpreneur, lalu mekanisme pendaftarannya jelas, mudah untuk di pahami dari fitur-fitur yang ada di website jakpreneur

Pertanyaan :



1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung?

Jawaban :

Untuk mekanisme pelayanan secara langsung bisa langsung datang ke kantor kecamatan terdekat sesuai dengan domisili lalu membawa data diri seperti KTP dan juga NPWP dan dokumen lainnya, lalu nantinya akan dibantu oleh salah satu pendamping untuk didaftarkan langsung oleh pendamping.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak/ibu apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur?

Jawaban :

Saya yakin website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, karena dalam menjalankan sistem pasti akan menggunakan SOP agar tidak terjadi masalah, apalagi ini program unggulan pemerintah DKI, yang pasti mereka sudah membuatnya terlebih dahulu untuk mengelola website jakpreneur.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak/ibu apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Untuk pelatihan pasti ada, apalagi pelatihan untuk pendamping dalam melayani masyarakat, mereka sudah dibekali dengan banyak ilmu tentang bagaimana cara melayani masyarakat dan juga petugas diberikan pelatihan oleh suku dinas koperasi tentang materi UMKM mereka di



berikan latihan 2 kali dalam setahun oleh suku dinas ppukm. Lalu saya kira juga petugas pengelola pasti di berikan pelatihan dalam mengoprasikan website jakpreneur

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Jawaban :

Untuk kecerdasan, menurut saya pendamping memiliki kecerdasan yang baik mereka pasti memahami terlebih dahulu apa itu program jakpreneur yang nantinya bisa di jelaskan Kembali kepada masyarakat mengenai program jakpreneur, mereka juga pasti sudah paham bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik. Karena untuk menjadi seorang pendaming mereka berpendidikan minimal S1 dan juga harus memiliki sertifikat tentang umkm. Untuk petugas pengelola website menurut saya mereka pasti cerdas karena untuk mengeoprasikan suatu website pasti harus tau Bahasa pemrograman dan yang pasti mereka sudah ahli dalam bidangnya oleh karena itu petugas pasti bisa mengoprasikan website jakpreneur dengan baik.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur

Jawaban :

Petugas pendaming yang ada di kecamatan mereka pasti merespon dengan baik karena memang tugasnya untuk melayani masyarakat. Karena kita juga memilik penilain untuk si pendaming yang nantinya laporan penilaian tersebut di berikan kepada suku dinas koperasi sebagai laporan. Serta mereka selalu menjawab pertanya dari masyarakat dengan baik. Untuk petuas pengelola responnya pasti baik karena dia juga bertuagas untuk melayani masyarakat.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Pasti mereka memperbaiki masalah website yang error, tidak mungkin tidak di perbaiki pasti di perbaiki, karena kalo website terjadi kenadala ataupun error nantinya bisa mengaggu proses pelayanan kepada masyarakat

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Untuk kemanan data peserta saya yakin pasti aman, kita selalu menjaga soal kerahasiaan data peserta, kami tidak gampang memberikan data peserta kesiapun.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang?

Jawaban :

Menurutut saya kita menjamin peserta yang ikut program jakpreneur ini bisa terus berkembang ataupun mengembangkan usahanya, kami sudah memfasilitasi masyarakat dengan baik dengan memberikan pelatihan, pendamping dan juga kita membantu membuat acara seperti bazar yang nantinya masyarakat bisa berjualan di sana, tapi kembali lagi kepada si peserta mereka mau atau tidak untuk berusaha.



Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran

Jawaban :

Untuk jamina biaya dalam pelayanan petugas pendamping kami tidak pernah meminta kepada peserta maupun kepada calon peserta jakpreneur. Pelayanan yang kami berikan semuanya gratis

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat

Jawaban :

Kami selau memiliki sikap yang baik,ramah dan juga sopan, tugas kami memang untuk melayani masyarakat maka dari itu kami pasti akan memberika pelayan yang baik agar masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayan yang diberikan kepada calon peserta jakpreneur maupun peserta yang sudah bergabung.



TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI KECAMATAN PASAR MINGGU

Informan 3

Nama informan : Doni Siwt Kurniawan

Jabatan : Petuagas pendaming kecamatan pasar minggu

Hari tanggal wawancara : 29 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Kalo menurut saya tampilan website jakpreneur biasa saja, untuk tampilan yang sekarang menurut saya kalo tagetnya untuk anak muda menurut saya biasa aja karena kan untuk anak muda pasti suka dengan banyak animasi ataupun kombinasi warna, tapi kalo untuk targenya untuk ibu-ibu bisa cukup menarik mungkin.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

Dari segi fitur-fitur yang ada saya kira sudah cukup mencakup semuanya, tapi paling tidak butuh pengembangan lagi lah dari segi fitur-fitur yang ada, serta sudah lebih bagus dari situs website yang awal yaitu pkt perbandiannya sangangat jauh

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung?

Jawaban :

Soal mekanisme pelayanan pendaftaran secara langsung bisa langsung ke kantor kecamatan, nanti kami pasti kan memberika pelayanan dan juga membrikan penjelasan terjait program jakprenur , kami juga kan membatu alam proses pendaftaran, tapi karena ini masih pandemi

kita juga memberikan pelayanan via whatsapp kami berkordinasi kepada RT dan RW untuk menyamapikan kepada masyarakat untuk mendaftarkan diri melalui website jakpreneur

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan staandar oprasional prosedur?

Jawaban :

Untuk website jakpreneur sudah sesuai dengan setandar oprasional perosedur yang ada Semua sistem pasti memiliki sopnya dalam menjalankan atau mengoprasikannya.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Sebelum menjadi seorang pendaming di kecamatan kami di berikan pelatian terlebih dahulu dan juga kita harus memiliki bnsf Badan Nasional Sertifikasi Profesi Kami harus lulus sebagai pendaming kewirausahaan , baru nantinya kita bisa langsung melayani masyarakat, untuk pengelola website pasti di berikan pelatihan terlebih dahulu dalam mengoprasikan website jakpreneur.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

Kami sudah memami mekanisme pelayanan pendaftaran jadi kami hafal, Karena kami sudah dibekali dengan pelatihan dalam melayani masyarakat kami pasti bisa melayani masyarakat dengan baik, dan untuk kecermatan petugas pengelola website juga pasti pintar, tidak mudah dalam mengoprasikan website harus orang yang ahli di bidangnya.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?

Jawaban :

Kami selalu melayani dan merespon dengan baik mengenai pertanyaan soal program jakpreneur, karena memang tugas kami sebagai pelayan publik. Untuk petugas pengelola website jakpreneur juga pasti memberikan respon yang baik serta cepat

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Pasti mereka memperbaiki masalah dalam website karena kan kalo tidak di perbaiki nantinya juga bisa menghambat dalam proses pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendaftar menjadi peserta.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Kami pasti menjamin data peserta aman, tidak sembarang orang bisa mengakses ataupun meminta data peserta, apa lagi ini kan program pemerintah yang kita juga harus menjaga

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang?

Jawaban :

Kita semua pasti menjamin umkm baru berkembang, tapi Kembali kepada si peserta dia mau berkembang atau tidak, kita sudah memberikan pelayanan pendampingan dan juga pelatihan serta fasilitas lainnya.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?

Jawaban :

Kami tidak ada jaminan biaya dalam melakukan pelayanan, semua pelayanan yang kami berikan gratis tidak ada pungutan biaya sama sekali

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat?

Jawaban :

Sikap kami yang pasti baik sopan, ramah, karena memang tugas kami sebagai pelayan publik melayani masyarakat dengan baik, dengan begitu peserta juga pasti merasa nyaman dan terpuaskan dengan pelayanan yang kami berikan.



TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI
KECAMATAN PASAR MINGGU

Informan 5

Nama informan : Ibu mery

Jabatan : peserta jakpreneur

Hari tanggal wawancara : 13 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Saya rasa tampilan dari website jakpreneur sudah bagus, sudah kekinian dan juga menurut saya tampilanya sudah menarik , tidak terlalu kaku seperti website pemerintahan lainnya

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

Fitur-fitur yang ada di jakpreneur menurut saya sudah cukup lengkap dari fitur-fitur yang ada di website jakpreneur, dari adanya pelatihan lalu ada akses keuangan serta juga ada informasi. Saya kira peserta bisa mudah memahami soal fitur-fitur yang ada di website jakpreneur

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung

Jawaban :

Mekanisme pelayanan secara langsung yaitu mereka calon peserta bisa datang langsung ke kecamatan, nantinya di sana mereka akan di layanin dengan beberapa pendamping untuk di jelaskan mengenai program jakpreneur, nanti bisa langsung mendaftar, salah satu pendamping pasti akan membatu mendaftarkan calon peserta dengan cukup membawa data diri seperti KTP

dan juga NPWP. Lalu mekanisme pelayanan secara tidak langsung calon peserta biasa langsung membuka website jakpreneur untuk langsung bisa mendaftarkan diri

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur?

Jawaban :

Saya kira website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, karena kan dalam menjalankan sistem pasti ada SOPnya

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Saya kira pasti ada lah pelatihan untuk petugas pendamping maupun petugas pengelola website jakpreneur untuk melayani masyarakat yang ada. Yang pasti mereka melakukan pelatihan terlebih dahulu untuk melayani masyarakat.

Pertanyaan :

1. Menurut anda sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

Saya kira untuk pendamping pasti semua cerdas, yang saya tau untuk menjadi seorang pendamping dalam program jakpreneur mereka harus berpendidikan minimal S1 dan memiliki sertifikat usaha, itu yang saya tahu, Untuk pengelola website jakpreneur juga pasti mereka cerdas dan pintar, karena kan untuk mengoperasikan website tidak mudah pasti

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?

Jawaban :

Untuk petugas pendamping yang ada di kantor kecamatan mereka selalu memberikan pelayanan yang baik seperti selalu merespon dengan baik setiap ada pertanyaan dan mereka juga selalu menjawab dengan baik. Jadi saya kira mereka selalu merespon dengan baik. Untuk petugas pengelola website juga saya kira respon juga cepat soalnya kan ini program pemerintah saya yakin petugas pengelola website memberikan respon yang baik

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Menurut saya pasti mereka memperbaiki masalah yang ada di website jakpreneur, kalo tidak di tangani dengan baik saya kira akan menimbulkan masalah baru, yang nantinya bisa merugikan masyarakat yang ingin mengakses website jakpreneur

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Saya yakin data- data kami pasti aman dalam menjadi peserta jakpreneur, mereka juga pasti tidak sembarangan dalam menyebarluaskan data kami untuk orang lain, apa lagi ini kan program pemerintah pasti pemerintah menjaga kerahasiaan pesertanya agar aman.

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang?

Jawaban :

Selama saya menjadi peserta jakpreneur saya kira mereka menjamin kami pasti bisa berkembang dengan ada pelatihan yang diberikan pendamping dan juga fasilitas-fasilitas yang ada dan juga serta ada acara bazara yang di selenggarakan oleh kecamatan yang di lakukan 1 bulan 2 kali saya kira pasti peserta bisa mengembangkan usahanya.

Pertanyaan :

1. Menurut anda bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?

Jawaban :

Selama saya menjadi peserta jakpreneur, para pendamping tidak pernah meminta biaya dalam pelayanan, semua pelayanan di berikan secara gratis

Pertanyaan :

1. Menurut anda bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat?

Jawaban :

Menurut saya sikap yang di berikan oleh petugas pendamping mereka semua ramah-ramah dan juga baik mereka melayani peserta dengan sopan membuat kita juga merasa nyaman.



TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI
KECAMATAN PASAR MINGGU

Informan 6

Nama : Ibu rena

Jabatan : peserta jakpreneur

Hari tanggal wawancara : 25 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Menuru saya tampilan dari website jakpreneur sudah bagus, sudah kekinian dan juga menurut saya tampilanya menarik, sangat simple

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

Menurut saya dari segi fitur-fitur yang ada di jakpreneur menurut saya sudah cukup lengkap dari fitur-fitur yang ada di website jakpreneur, dari adanya pelatihan lalu ada akses keuangan serta juga ada acara. Saya kira peserta bisa mudah memahami soal fitur-fitur yang ada di website jakpreneur

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan,baik secara langsung ataupun tidak langsung

Jawaban :

Mekanisme pelayanan secara langsung waktu itu saya langsung datang ke kantor kecamatan, saya diberitahu dari teman saya kalo mau mendaftar jadi peserta bisa langsung, Datang, saya di layanin dengan beberapa pendamping untuk di jelaskan mengenai program jakpreneur, lalu saya mengisi data diri dan petugas pendamping membatu mendaftarkan saya. Lalu mekanisme pelayanan secara tidak langsung calon peserta biasa langsung membuka website jakpreneur untuk langsung bisa mendaftarkan diri. Menurut saya kalo dafatar sendiri bingung lebih baik datang ke kantor kecamatan

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar oprasional prosedur?

Jawaban :

Kalo ini saya kurang paham, tapi kayanya si ada sopnya

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Saya kurang tau pelatiah untuk petuugas pendaming maupun petuugas pengelola website jakpreneur. Yang pasti mereka melayani masyarakat dengan baik

Pertanyaan :

1. Menurut anda sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

Untuk kecermatan petugas, mereka sangata cermat dalam menjelaskan program jakpreneur dan juga saya di bantu mendaftarkan diri menjadi peserta jakpreneur Untuk pengelola website jakpreneur juga pasti mereka cerdas dan pintar, karena kan untuk mengoprasikan website tidak mudah, pasti mereka sudah ahli dalam bidangnya

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?

Jawaban :

Untuk petugas pendamping yang ada di kantor kecamatan mereka selau memberikan pelayanan yang baik seperti selau merespon dengan baik setiap ada pertanya dan mereka juga selau menjawab dengan baik. Jadi saya kira merekan selalu merespon dengan baik. Untuk petuagas pengelola website juga saya kira respon juga cepat

Pertanyaan :

1. Bagaiaman menurut anda petugas yang menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Menurut saya pasti mereka memperbaiki masalah yang ada di website jakpreneur

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Saya yakin data- data kami pasti aman dalam menjadi peserta jakpreneur, mereka juga pasti tidak sembarangan dalam menyebarluaskan data kami untuk orang lain.

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang?

Jawaban :

Menurut Selama saya menjadi peserta jakpreneur saya kira mereka menjamin kami pasti bisa berkembang dengan ada pelatihan yang diberikan pendamping dan juga fasilitas-fasilitas yang ada dan juga serta ada acara bazara yang di selenggarakan oleh kecamatan yang di lakukan 1 bulan 2 kali saya kira pasti peserta bisa mengembangkan usahanya

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?

Jawaban :

Para pendamping mereka tidak pernah meminta biaya dalam pelayanan, semua pelayanan di berikan secara gratis.

Pertanyaan ;

1. Menurut bapak ibu bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat?

Jawaban :

Menurut saya sikap yang di berikan oleh petugas pendamping mereka semua ramah-ramah dan juga baik mereka melayani saya dengan baik, merak juga sopan membuat kita juga merasa nyaman.



TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI
KECAMATAN PASAR MINGGU

Informan 7

Nama : Ibu ita
Jabatan : peserta jakpreneur

Hari tanggal wawancara : 25 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Menuru saya tampilan dari website jakpreneur sudah bagus, sudah kekinian dan juga menurut saya tampilanya menarik, sangat simple.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

menurut saya dari segi fitur-fitur yang ada di jakpreneur menurut saya sudah cukup lengkap dari fitur-fitur yang ada di website jakpreneur, dari adanya pelatihan lalu ada akses keuangan serta juga ada acara. Saya kira peserta bisa mudah memahami soal fitur-fitur yang ada di website jakpreneur.

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan,baik secara langsung ataupun tidak langsung

Jawaban :

Mekanisme pelayanan secara tidak langsung bisa membuka website jakpreneur tetapi saya bingung karena banyak data diri yang harus diisi, makanya saya langsung ke kantor kecamatan untuk dibantu mendaftarkan menjadi

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur?

Jawaban :

Dari sop saya kurang tau, Untuk sop Kalo ini saya kurang paham, tapi kayanya si ada sopnya

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Untuk pelatihan Saya kira pasti ada lah pelatihan untuk petugas pendamping maupun petugas pengelola website jakpreneur untuk melayani masyarakat

Pertanyaan :

1. Menurut anda sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

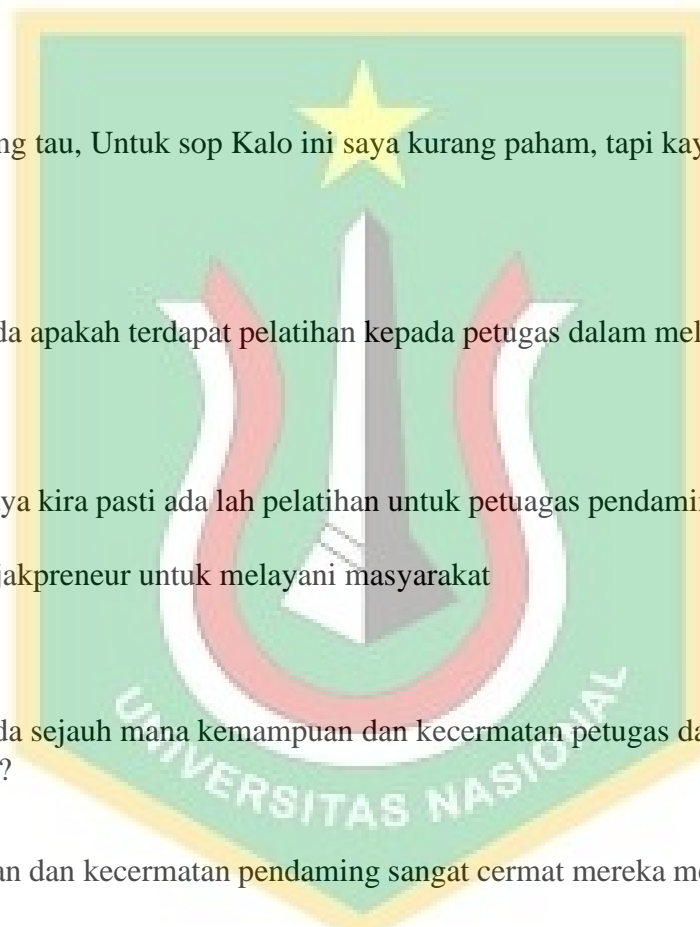
Jawaban :

Dari segi kecerdasan dan kecermatan pendamping sangat cermat mereka membantu saya dalam proses pelayanan, mereka juga menjelaskan tentang program jakpreneur dengan baik

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?

Jawaban :



Untuk petugas pendamping yang ada di kantor kecamatan mereka selalu memberikan pelayanan yang baik seperti selalu merespon dengan baik setiap ada pertanyaan dan mereka juga selalu menjawab dengan baik. Jadi saya kira mereka selalu merespon dengan baik. Untuk petugas pengelola website juga saya kira respon juga cepat

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Menurut saya pasti mereka memperbaiki masalah yang ada di website jakpreneur.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Saya yakin data- data kami pasti aman dalam menjadi peserta jakpreneur, mereka juga pasti tidak sembarangan dalam menyebarluaskan data kami untuk orang lain.

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang

Jawaban :

Menurut Selama saya menjadi peserta jakpreneur saya kira mereka menjamin kami pasti bisa berkembang dengan ada pelatihan yang diberikan pendamping dan juga fasilitas-fasilitas yang ada dan juga serta ada acara bazara yang di selenggarakan oleh kecamatan yang di lakukan 1 bulan 2 kali saya kira pasti peserta bisa mengembangkan usahanya

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?

Jawaban :

Dalam pelayanan pendaftaran saya tidak dimintai jaminan biaya apapun.

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat

Jawaban :

Menurut saya sikap yang di berikan oleh petugas pendamping mereka semua ramah-ramah dan juga baik mereka melayani saya dengan baik, merak juga sopan membuat kita juga merasa nyaman.



TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI
KECAMATAN PASAR MINGGU

Informa 8

Nama : Mufidah tamah
Jabatan : Calon Peserta Jakpreneur

Hari tanggal wawancara : 28 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Tampilan menurut saya bagus si, terus menarik, menjelaskan dengan baik websitenya, beda dari website pemerintah yang lain

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawabana :

Dari segi fitur-fitur website jakpreneur menurut saya lengkap dari adanya pelatihan lalu adanya kontak yang bisa di hubungi menurut saya lengkap

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung?

Jawaban ;

Waktu itu si saya langsung datang ke kantor kecamatan dan saya langsung di layani oleh petugas pendamping, saya di suruh mengisi data diri terlebih dahulu, untuk nantinya di daftarkan oleh pendamping. Lalu di suruh membuat NIB (nomer Induk Brusaha) dan iumk

(izin usaha menengah kebawah) Untuk mekanisme pelayanan pendaftaran online langsung buka website jakpreneur tetapi itu agak ribet

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur?

Jawaban :

Menurut saya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, dalam menjalankan sebuah sistem pasti sudah ada sopnya, tidak mungkin sistem tidak ada sopnya.

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Menurut saya pelatihan untuk petugas ada, buktinya saya dilayani dengan baik dan si petugas pendamping juga sangat terlatih dalam menjelaskan program jakpreneur dan juga mendaftarkan saya. Untuk petugas pengelola website saya kurang tau

Pertanyaan :

1. Menurut anda sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

Untuk kecerdasan atau kecermatan petugas pendamping menurut saya mereka cerdas karena mereka menjelaskan dengan baik, untuk petugas pengelola website sepertinya juga cerdas dalam mengoperasikan website pasti tidak mudah harus sesuai dengan bidang pendidikannya.

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur

Jawaban :

Dari segi respon saya kurang ya saya pernah coba telfon nomer yang ada di kontak website jakpreneur tetapi tidak di jawab samapai sekarang dan saya juga pernah mencoba bertanya via

dm Instagram jakpreneur juga balesanya cukup lama saya menunggu sampai 2 jam baru mendapat balasan

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Menurut saya di berbaiki , tetapi saya pernah mengalami kendala dalam megakses website jakpreneur waktu itu saya coba buka Tetapi tidak bisa ataupun error harus menungu bebrapa saat baru bisa terbuka

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Sejauh ini saya yakin data pribadi saya aman, petugas pengelola website maupun petugas pendamping menjaga data peserta aman.

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang?

Jawaban :

Saya setuju dengan program jakpreneur ini bisa membantu umkm baru bisa berkembang, contohnya saya waktu itu di berikan failitas untuk mengikuti bazar yang di adakan oleh kecamatan saya di udang untuk ikut bazar, serta saya juga ikut seminar dari suku dinas, lalu ada pelatihan yang saya ikut membuat saya menjadi lebih bisa mengembangkan usaha saya.

Pertanyaan :

1. Menurut anda bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?

Jawaban :

Waktu saya datang ke kecamatan saya tidak dimintai jaminan biaya dalam pelaksanaan pendaftaran, semua pelayanan yang di berikan gratis

Pertanyaan :

1. Menurut anda bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat

Jawaban :

Dari segi sikap menurut saya petugas pendamping sangat baik mereka rama dan tidak jutek mereka melayani saya dengan baik.



TRANSKIP WAWANCARA PELAYANAAN DALAM PROGRAM JAKPRENEUR DI
KECAMATAN PASAR MINGGU

Informan 9

Nama : Isaac Philemon

Jabatan : Calon peserta Jakpreneur

Hari tanggal wawancara : 27 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Menurut saya website jakpreneur rapih dan juga simpel dari segi tampilan dan juga menurut saya sudah menarik

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

Menurut saya fitur-fitur yang ada di website jakpreneur sudah sesuai dan juga lengkap seperti ada pelatihan, acara, bahkan kalo mau menghubungi di situ ada kontaknya

Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan,baik secara langsung ataupun tidak langsung?

Jawaban :

mekanisme pelayanan pendaftaran secara tidak langsung seperti mengakses website jakpreneur sendiri di rumah, sedangkan mekanisme pelayanan pendaftaran secara tidak langsung bisa datang ke kantor kecamatan

Pertanyaan :



1. Menurut anda apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur?

Jawaban :

Pastinya website jakpreneur sesuai dengan standar operasional prosedur, karena untuk mengaksesnya sangat mudah tidak bertele-tele, menurut saya orang awan juga pasti bisa langsung mengerti, karena website sangat simpel

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Untuk pelatihan saya kurang paham ada atau tidak, tetapi dari segi pelayanan yang di berikan oleh petugas saya kira sudah baik.

Pertanyaan :

1. Menurut anda sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Jawaban :

Untuk kecerdasan atau kecermatan petugas pendamping menurut saya mereka cerdas karena mereka menjelaskan dengan baik, tapi untuk petugas pengelola saya kurang tau soal itu

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?

Jawaban :

Saya kira untuk respon awal saya kurang baik ya, saya pernah menghubungi salah satu nomer yang ada di kontak website jakpreneur tetapi tidak ada respon, saya coba telfon tetapi tidak ada jawaban



Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Menurut saya Mungkin petugas pengelola website jakpreneur memperbaiki website yang bermasalah. Karena website jakpreneur ini kan sebagai alat dalam pelayanan kepada masyarakat kalo dalam pelayanan pendaftaran saja masih ada kendala pasti petugas langsung memperbaiki

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Untuk keamanan data pasti aman karena ini kan data yang dikelola dari pemerintah, mereka juga pastikan menjaga data pesertanya.

Jawaban :

1. Menurut anda apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang

Jawaban :

Saya setuju dengan program jakpreneur ini bisa membantu umkm baru bisa berkembang, contohnya saya ini waktu itu mengurus tentang BPOM halal untuk produk saya, mereka memfasilitasi dan juga edukasi dengan baik kepada saya, dan juga yang saya suka dari program jakpreneur ini tuh membantu umkm yang masih kecil untuk ikut bazar yang di sediakan untuk mengembangkan usahanya, dan juga untuk umkm seperti saya kita tuh butuh wadah juga

Pertanyaan :

1. Menurut anda bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran?

Jawaban :

Saya tidak dimintai jaminan biaya dalam pelayanan pendaftaran, semua pelayanan yang di berikan gratis

Pertanyaan :

1. Menurut anda bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat

Jawaban :

Sikap petugas pendamping yang ada di kecamatan mereka baik sangat ramah dan juga menerima dengan baik.



Informan 10

Nama : Nicholas Gray Nathan

Jabatan : Calon Peserta Jakpreneur

Hari tanggal wawancara : 27 juli 2022

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda tampilan dari website jakpreneur bisa tolong anda jelaskan?

Jawaban :

Menurut saya oke lah penampilan website jakpreneur, beda dari situs website pemerintah yang lainnya, bentuk-bentuknya tidak monoton, banyak informasinya, menurut saya menarik

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda mengenai fitur-fitur website jakpreneur bisa tolong di jelaskan?

Jawaban :

Untuk fitur-fitur yang ada di website juga sudah cukup informatif dan menurut saya bisa membantu masyarakat yang ingin tahu tentang program jakpreneur.

1. Bagaimana prosedur atau mekanisme dalam melakukan pelayanan, baik secara langsung ataupun tidak langsung

Jawaban :

Mekanisme pelayanan pendaftaran secara langsung saya waktu itu langsung datang ke kantor kecamatan, sampai disana saya langsung di dampingi oleh salah satu petugas dan mengisi data diri terlebih dahulu lalu mulai di jelaskan mengenai program jakpreneur, Untuk pelayanan pendaftaran secara online bisa langsung membuka website jakpreneur

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur?

Jawaban :

Menurut saya website jakpreneur sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang jelas

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah terdapat pelatihan kepada petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban :

Menurut saya pasti ada pelatihannya, karena semua menurut saya tertata dengan baik jadi saya kira pasti mereka ada sopnya dalam melakukan pelayanan, untuk petugas pengelola website pasti juga ada pelatihan dalam mengoperasikan website jakpreneur.

1. Menurut anda sejauh mana kemampuan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

Menurut saya cukup cerdas, pada saat saya menanyakan program jakpreneur ke petugas pendamping mereka menjelaskan dengan baik mudah di pahami tidak bertele-tele, untuk pengelola website juga pasti cerdas mereka yang paham di bidangnya IT pastinya

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda respon petugas kepada masyarakat setiap ada pertanyaan mengenai program jakpreneur?

Jawaban :

Menurut saya respon petugas pendaming juga baik, mereka membantu saya, mereka sopan

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut anda petugas menangani masalah website yang mengalami kendala?

Jawaban :

Mungkin di perbaiki, tetapi saya pernah membuka atau mengakses website jakpreneur tetapi mengalami error, padahal saya menggunakan jaringan wifi pada saat saya mengakses website jakpreneur

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut bapak ibu apakah data peserta aman dalam mengakses website jakpreneur?

Jawaban :

Menurut saya sejauh ini data saya masih aman-aman saja, jadi saya kira pasti pemerintah menjamin data peserta aman.

Pertanyaan :

1. Menurut anda apakah program jakpreneur menjamin umkm berkembang?

Jawaban :

Cukup menjamin karena pada saat saya mendaftarkan diri, pendaming meyarankan untuk ikut pelatihan dan juga pendaming membantu saya dalam mengembangkan usaha saya dengan memberikan banyak saran untuk produk saya.

Pertanyaan :

1. Menurut anda bagaimana jaminan biaya yang diberikan pada saat pelayanan pendaftaran

Jawaban :

Pada saat saya datang ke kantor kecamatan saya diberikan pelayanan dengan baik pendamin tidak meminta uang kepada saya, mereka memberikan pelayanan secara gratis

Pertanyaan :

1. Menurut bapak ibu bagaimana sikap petugas dalam merespon kepada masyarakat?

Jawaban :

Yang saya lihat sikap petugas pendaming sangat ramah dalam melayani saya, mereka tidak jutek, mereka sangat senang saya mendaftar menjadi peserta.



Lampiran 3. Dokumentasi

1. Wawancara dengan ibu fijeia Rahma Suci Selaku Kepala Subbagian Pusat Data dan Informasi Perindustrian,Perdagangan KUKM.



2. Wawancara dengan bapak Sri Hartono A.Md. Kepala Subbagian Tata Usaha Pengelola website jakpreneur.



3. Wawancara dengan bapak Nyoman Mahendra Kepala pelaksana tugas pkt di kecamatan pasar minggu.



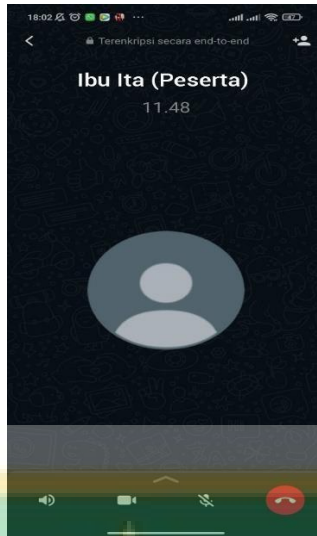
4. Wawancara dengan bapak Doni Siwt Kurniawan sebagai petuga pendamping kecamatan pasar minggu



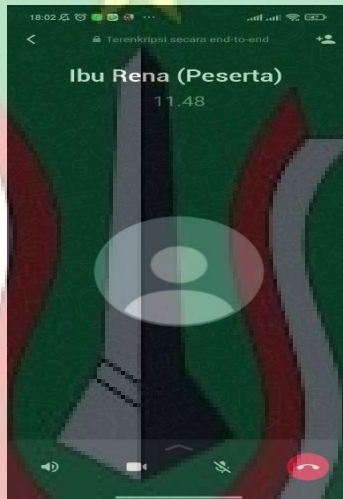
5. Wawancara dengan ibu mery sebagai peserta jakpreneur.



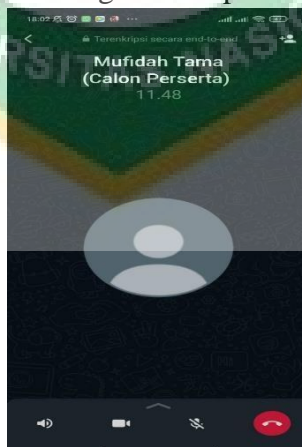
6. Wawancara dengan ibu ita selaku peserta jakpreneur.



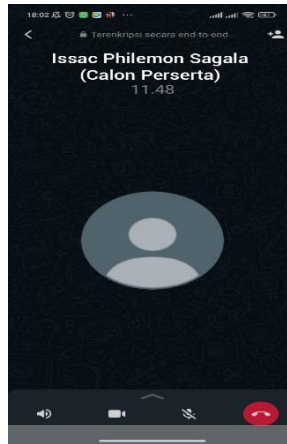
7. Wawancara dengan ibu rena selaku peserta jakpreneur.



8. Wawancara dengan Mufidah Tama sebagai calon peserta jakpreneur.



9. Wawancara dengan Isaac Philemon sebagai calon peserta jakprener.




10. Wawancara dengan Nicholas Gray Nathan sebagai calon peserta jakpreneur.



Dengan mewawancarai peserta jakpreneur dan calon peserta, peneliti melakukan wawancara melalui via telfon dikarenakan situasi dan kondisi yang masih pandemi.

Lampiran 4. Surat-surat

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : *SLA* /WD/ VII/2022 Jakarta, 01 Juli 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak / Ibu Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

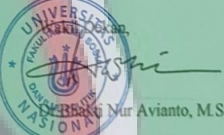
Dengan hormat,


Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ahmad Dzaky Naufal
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550278
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Kp. Pisangan, Rt. 003 / Rw. 004 Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan
HP : 08159699118

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Pelayanan Dalam Penyelenggaraan Program Jakpreneur Di Kecamatan Pasar Minggu**, Dengan Dosen Pembimbing: Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.


Nur Avianto, M.Si



Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi



Nomor : e-0458/KG.04.00
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Tanggapan Permohonan Penelitian dan Informasi Data an Ahmad Dzaky Naufal

7 Juli 2022

Kepada
Yth. Wakil Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Nasional
di
Jakarta

Memperhatikan surat Nomor 564/WD/VII/2022 Tanggal 01 Juli 2022 Hal Permohonan Penelitian dan Informasi Data, dengan ini disampaikan pada prinsipnya kami tidak keberatan menerima mahasiswa/i :

Nama : Ahmad Dzaky Naufal
NIM : 183112351550278
Jurusan/Program : Administrasi Publik
Judul Penelitian : Pelayanan Dalam Penyelenggaraan Program Jakpreneur di Kecamatan Pasar Minggu

untuk melaksanakan penelitian di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi DKI Jakarta. Adapun waktu agar menyesuaikan dengan ketentuan jam kerja yang berlaku pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi DKI Jakarta.

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan,
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
Provinsi DKI Jakarta
Sekretaris Dinas


ETY SYARTJKA
NIP 196707061993032020

- Tembusan :
1. Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Provinsi DKI Jakarta sebagai Laporan
 2. Kepala Suku Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Kota Administrasi Jakarta Selatan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ahmad Dzaky Naufal

NPM 183112351550278

Tempat Tanggal Lahir : Kebumen, 1 Febuari 2000

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Cilandak KKO Rt 09/Rw
08, Gang Hidayah

No Telp/HP 08159699118

Email : dzakynaufal90@gmail.com

Pendidikan Formal

(2006-2012) SDN SDN Cilandak Timur 02 Petang

(2012-2015) SMPN 56 Jakarta

(2015-2018) SMAN 55 Jakarta

(2018-2022) Universitas Nasional



Ahmad Dzaky Naufal

ORIGINALITY REPORT

21 %

SIMILARITY INDEX

20 %

INTERNET SOURCES

5 %

PUBLICATIONS

10 %

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	3 %
2	peraturan.bpk.go.id Internet Source	2 %
3	kumparan.com Internet Source	1 %
4	jurnal.untan.ac.id Internet Source	1 %
5	core.ac.uk Internet Source	1 %
6	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
7	www.jakarta.go.id Internet Source	1 %
8	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1 %
9	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	1 %