



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH PELAYANAN PERIZINAN MELALUI
JAKEVO TERHADAP KEPUASAN PENGUSAHA
UMKM DI KECAMATAN CIPAYUNG KOTA JAKARTA
TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

M. Rizki

193515416100

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA
2023**



NATIONAL UNIVERSITY

**EFFECT OF IMPLEMENTING JAKEVO
ON THE SATISFACTION OF UMKM
ENTREPRENEURS INCIPAYUNG, EAST
JAKARTA**

SKRIPSI

*Submitted as one of the requirement for obtaining a
Bachelor of Public Administration (S.AP)*

M. Rizki

193515416100

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE PROGRAM STUDY
OF PUBLIC ADMINISTRATION**

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : M. Rizki
Nomor Induk Mahasiswa : 193515416100
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan JakEvo Terhadap Pengusaha
UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur
Disahkan Untuk : memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disahkan untuk diajukan,

Jakarta, 21 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Dekan

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. Rizki
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515416100
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan JakEvo Terhadap Kepuasan
Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayang
Jakarta Timur
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Juli 2023

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama Mahasiswa : M. Rizki

Nomor Induk Mahasiswa : 193515416100

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Perizinan Melalui JakEvo Terhadap
Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta
Timur

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.

Ketua Sidang : Drs. Suranto, M.Si.

Penguji I : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Agustus 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : M. Rizki
NPM : 193515416100
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Perizanan melalui JakEvo Terhadap
Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Kota
Jakarta Timur.

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, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

M. Rizki





UNIVERSITAS NASIONAL

ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

ABSTRAK

- (A) Nama : M. Rizki
(B) NPM : 193515416100
(C) Program Studi : Administrasi Publik
(D) Judul : Pengaruh Pelayanan Perizinan Melalui Jakevo Terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Kota Jakarta Timur
(E) Jumlah Halaman : + 81 halaman + 7 lampiran
(F) Kata Kunci : *Pelayanan Perizinan, Kepuasan Pengusaha*
(G) Isi Skripsi :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan Perizinan Jakevo terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Kota Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner google form kepada pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Kota Jakarta Timur yang sudah terdaftar di kantor Kecamatan Cipayung. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan positivisme sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan survey dan sampelnya adalah para pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung.

Hasil pengujian hipotesis di atas untuk variabel pelayanan perizinan melalui Jakevo terhadap kepuasan pengusaha UMKM dapat dinyatakan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut lebih kecil dari nilai α (0,05) atau ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,952 > 1,661$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan melalui Jakevo memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengusaha UMKM. Dapat dikatakan pelayanan perizinan melalui Jakevo memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.

- (H) Referensi : 14 buku + 6 jurnal + 1 internet + wawancara 2
(I) Pembimbing :



UNIVERSITAS NASIONAL

ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

ABSTRACT

Name : M. Rizki
NPM : 193515416100
Program Study : Administrasi Publik
Title : *Effect of Implementing JakEvo on the satisfaction ofUMKM entrepreneurs in Cipayung, East Jakarta*
Number of Pages : + 81 page + 7 Attachment
Kata Kunci : *Licensing Service, Entrepreneur Satisfaction*
Isi Skripsi :

This study aims to determine how much influence the Jakevo Licensing Service has on the Satisfaction of Entrepreneurs in Cipayung District, East Jakarta City. The research method used is a quantitative method by distributing google form questionnaires to MSME entrepreneurs in Cipayung District, East Jakarta City who have registered at the Cipayung District. This research is a research with a positivism approach while data collection was carried out by survey and the sample was entrepreneurs in Cipayung District.

The results of testing the hypothesis above for the licensing service variable through Jakevo on the satisfaction of entrepreneurs can be stated that the significance value is 0.000, which means that the value is smaller than the value α (0.05) or (0.000 < 0.05), then H_0 is rejected and H_1 accepted. While the value of t_{count} is greater than t_{table} (5.952 > 1661), then H_0 is rejected and H_1 is accepted. So it can be concluded that licensing services through Jakevo have a significant influence on the satisfaction of MSME entrepreneurs. It can be said that licensing services through Jakevo have a significant influence on the satisfaction of entrepreneurs in Cipayung District, East Jakarta.

Reference : 14 book + 6 journal + 1 internet

Thesis Adviser : Dr. Bhankti Nur Avianto, S.IP.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penerapan JakEvo Terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayang Jakarta Timur”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa ada dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A 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. Bhankti Nur Avianto, S.IP., selaku Wakil Dekan I bidang akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta dan juga sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga dan pemikiran kepada penulis sejak awal bimbingan sampai terselesaikannya penulisan dengan kesabaran yang sangat luar biasa;
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si, selaku pembimbing akademik yang sudah mengarahkan peneliti selama dibangku perkuliahan;

8. Ucapan terima kasih kepada seluruh Dosen Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta dan Staff sekretariat FISIP, Universitas Nasional yang telah membantu dan mengarahkan peneliti selama perkuliahan;
9. Ucapan terima kasih kepada Pak Drs. Panangaran Ritonga dan staff kantor Kecamatan Cipayung yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam proses penelitian;
10. Ucapan terima kasih kepada pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung yang telah membantu penulis dalam proses penelitian;
11. Ucapan terima kasih yang istimewa kepada Orang Tua penulis, Bapak M. Achmad Amin dan Ibu Maesaroh, Adik dan Dwi Anggorowati yang senantiasa memberikan motivasi dan doa;
12. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Universitas Nasional Kelas karyawan 2019, atas keceriaan yang selalu mendukung penulis;
13. Seluruh karyawan Shopee Express Hub Beji yang selalu memberi Support.
14. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas motivasi, bantuan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk semua.

Jakarta, Juli 2023

Penulis,

M. Rizki

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 7 |
| C. Pembatasan Masalah | 8 |
| D. Perumusan Masalah | 8 |
| E. Tujuan Penelitian | 8 |
| F. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Penelitian Terdahulu | 10 |
| B. Pelayanan Publik | 13 |
| C. Kepuasan Publik | 20 |
| D. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) | 22 |
| E. Kerangka Pemikiran | 25 |
| F. Pengembangan Hipotesis | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 27 |
| B. Populasi dan Sampel | 27 |
| C. Definisi Konseptual dan Operasional | 30 |
| D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data | 31 |

| | |
|---|-----------|
| E. Teknik Analisis Data | 33 |
| F. Instrument Penelitian | 39 |
| G. Lokasi dan Jadwal Penelitian | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Obyek Penelitian | 43 |
| B. Hasil Penelitian | 46 |
| C. Pengujian Validitas dan Reabilitas | 66 |
| D. Uji Hipotesis | 69 |
| E. Pembahasan | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 75 |
| B. Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel II.1 | Penelitian Terdahulu | 11 |
| Tabel III.1 | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi..... | 38 |
| Tabel III.2 | Instrumen Penelitian | 40 |
| Tabel III.3 | Instrumen Penelitian | 41 |
| Tabel IV.1 | Klasifikasi Pengusaha UMKM Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel IV.2 | Klasifikasi Pengusaha UMKM Berdasarkan Usia | 44 |
| Tabel IV.3 | Klasifikasi Pengusaha UMKM Berdasarkan Pendidikan | 45 |
| Tabel IV.4 | Skala Likert | 46 |
| Tabel IV.5 | Pegawai selalu disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja | 48 |
| Tabel IV.6 | Pegawai sudah berkerja secara tupoksi | 49 |
| Tabel IV.7 | Terdapat keterbukaan informasi bagi masyarakat | 49 |
| Tabel IV.8 | Username dan Password Aman Jika Digunakan Pada Aplikasi JakEVO | 50 |
| Tabel IV.9 | Membuka diri terhadap masukan kritik atau saran dari Masyarakat | 51 |
| Tabel IV.10 | File yang Akan Diunduh Pada Proses Perizinan dan Non Perizinan Dapat Diunduh Dengan Mudah dan Cepat | 51 |
| Tabel IV.11 | Membangun system hukum yang sehat | 52 |
| Tabel IV.12 | Syarat Dalam Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Tidak Berbelit | 53 |
| Tabel IV.13 | Pegawai memberikan layanan secara adil kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan | 53 |
| Tabel IV.14 | Pegawai memberikan pelayanan secara baik dan merata | 54 |
| Tabel IV.15 | Pelayanan Perizinan melalui Jakevo..... | 55 |
| Tabel IV.16 | Kenyamanan sarana dan prasarana | 56 |
| Tabel IV.17 | Kerapian tata ruang sarana dan prasarana | 57 |
| Tabel IV.18 | Untuk melakukan perizinan dan non perizinan hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan saja | 58 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel IV.19 | Kecepatan Pelayanan yang diberikan sesuai harapan Masyarakat | 58 |
| Tabel IV.20 | Syarat dalam pengajuan perizinan dan non perizinan tidak berbelit | 59 |
| Tabel IV.21 | Kesadaran petugas dalam membantu masyarakat yang kurang mengerti | 60 |
| Tabel IV.22 | Kecepatan petugas dalam meberikan pelayanan | 60 |
| Tabel IV.23 | Memberikan rasa aman | 61 |
| Tabel IV.24 | Kecepatan petugas dalam meberikan pelayanan | 61 |
| Tabel IV.25 | Melayani dengan santun | 62 |
| Tabel IV.26 | Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan | 63 |
| Tabel IV.27 | Rekapitulasi Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan Publik | 64 |
| Tabel IV.28 | Hasil Uji Validitas Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> (X)..... | 67 |
| Tabel IV.29 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)..... | 67 |
| Tabel IV.30 | Uji Reliabilitas Variabel X | 68 |
| Tabel IV.30 | Uji Reliabilitas Variabel Y | 68 |
| Tabel IV.31 | Hasil Uji Regresi Sederhana | 69 |
| Tabel IV.32 | Total Skor Responden | 70 |
| Tabel IV.33 | Koefisien Korelasi | 72 |
| Tabel IV.34 | Hasil Uji t (Uji Parsial) | 73 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar II.1 | Kerangka Berpikir | 25 |
| Gambar IV.1 | Grafik Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Gambar IV.2 | Grafik Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Usia | 44 |
| Gambar IV.3 | Grafik Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir ... | 45 |

