

IMPLEMENTASI SITUS WEB JAKPRENENUR DALAM RANGKA INOVASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA

Zidni Alfian Rosadi¹, Raihan Dwi Cahyadi², Muhammad Fadhil Mansoer³, Ridwan⁴

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
Jakarta Selatan, Indonesia

Alamat Email

¹2210413016@mahasiswa.upnvj.ac.id, ²2210413133@mahasiswa.upnvj.ac.i,
³2210413154@mahasiswa.upnvj.ac.id, ⁴ridwan.fisip@upnvj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas implementasi situs web Jakpreneur sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mendukung pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Permasalahan utama yang dikaji adalah bagaimana layanan digital ini dirancang, dijalankan, dan dimanfaatkan oleh pelaku UMKM sebagai pengguna akhir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk inovasi dalam situs web Jakpreneur ditinjau dari aspek produk layanan, proses birokrasi, dan relasi kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik studi literatur dan dokumentasi data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa situs web Jakpreneur telah menjadi instrumen strategis dalam mendigitalisasi pelayanan publik melalui layanan pendaftaran, pelatihan, perizinan, hingga pelaporan keuangan secara daring. Website ini juga mendorong partisipasi publik dan kolaborasi dengan sektor swasta seperti Shopee, Tokopedia, serta lembaga pendidikan. Namun, tantangan masih muncul dalam bentuk kesenjangan akses teknologi dan keterbatasan literasi digital di kalangan pelaku UMKM. Prospek dari penelitian ini menunjukkan bahwa model layanan publik digital seperti Jakpreneur dapat menjadi acuan bagi pengembangan inovasi layanan publik di daerah lain, sepanjang diikuti dengan penguatan pendampingan, evaluasi pengguna, serta pengelolaan ekosistem kolaboratif yang berkelanjutan.

Kata kunci: inovasi digital, Jakpreneur, kolaborasi, pelayanan publik, UMKM.

PENDAHULUAN

Di era transformasi digital, penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan telah menjadi sebuah keharusan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. Penggunaan teknologi bukan sekadar mengikuti tren, melainkan merupakan langkah strategis yang penting dalam mereformasi birokrasi serta memperkuat hubungan antara negara dan warganya. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan modern adalah melalui pengembangan e-government. Heeks (2006) mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi, terutama internet, untuk meningkatkan kualitas penyampaian informasi dan layanan pemerintah kepada masyarakat. Digitalisasi layanan publik berfungsi untuk memperluas akses, menyederhanakan proses administrasi, dan mengurangi hambatan birokrasi yang seringkali menghalangi pelayanan publik yang konvensional. Topik ini menarik untuk diteliti karena inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi, termasuk melalui situs web, tidak hanya mencerminkan modernisasi birokrasi, tetapi juga menunjukkan pergeseran paradigma dalam tata kelola pemerintahan, dari yang berpusat pada instansi menjadi berpusat pada warga negara (citizen-centered governance). Pemikiran ini sejalan dengan anggapan Denhardt dan Denhardt (2000) dalam teori New Public Service, yang menekankan bahwa pemerintah tidak hanya bertugas untuk "mengendalikan" (steering), tetapi juga harus "melayani" (serving) dan melibatkan warga sebagai mitra aktif dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks ini, teknologi berfungsi sebagai jembatan antara kebijakan pemerintah dan

kebutuhan masyarakat, serta keberhasilan digitalisasi layanan sangat bergantung pada seberapa inklusif, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Di era digital saat ini, tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya berharap akan kemudahan akses layanan secara fisik, tetapi juga menginginkan layanan yang dapat diakses secara digital kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk berinovasi guna memenuhi harapan tersebut. Menurut Osborne dan Brown (2011), inovasi dalam pelayanan publik mencakup pengenalan ide, proses, produk, atau metode baru yang secara signifikan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, inovasi tidak hanya terbatas pada pembaruan teknologi, melainkan juga mencerminkan pergeseran paradigma menuju pelayanan yang lebih adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan. Fenomena ini sangat relevan di Indonesia, di mana digitalisasi birokrasi telah menjadi prioritas nasional. Pemerintah mendorong percepatan transformasi digital pada sektor pelayanan publik melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menjadi pelopor dalam implementasi inovasi digital, salah satunya melalui program Jakpreneur, yang merupakan kebijakan strategis untuk pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Program ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat, tetapi juga untuk menghadirkan pelayanan publik yang inovatif, responsif, dan terintegrasi. Jakpreneur memanfaatkan teknologi digital melalui situs web resmi yang menyediakan

berbagai layanan, termasuk pendaftaran, pelatihan, pendampingan, perizinan, pelaporan keuangan, hingga akses permodalan. Desain situs ini bertujuan untuk mempermudah UMKM dalam mengakses layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan. Namun, meskipun desainnya ideal, kajian akademik yang mendalam implementasi situs web Jakpreneur di lapangan masih sangat terbatas. Pertanyaan-pertanyaan seperti apakah situs ini benar-benar efektif, apakah pelaku UMKM merasa terbantu, dan bagaimana pengalaman mereka dalam mengakses layanan secara digital, menjadi celah penelitian yang penting.

Topik mengenai implementasi situs web Jakpreneur sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital menarik untuk diteliti karena menyentuh berbagai aspek penting dalam dinamika tata kelola pemerintahan modern. Dalam konteks transformasi digital, pemerintah dituntut tidak hanya untuk memanfaatkan teknologi secara administratif, tetapi juga untuk menghadirkan sistem layanan yang responsif, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya internet dan platform daring, menjadi medium yang potensial dalam mendorong terwujudnya pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan efisien (Sukorina, 2025).

Dalam konteks ini, situs web bukan hanya berfungsi sebagai kanal penyampaian informasi, melainkan juga sebagai instrumen pelayanan publik yang memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Situs Jakpreneur milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang dirancang untuk mendukung pelaku UMKM melalui pelayanan daring terpadu, merupakan contoh konkret dari upaya tersebut (Kholisoh, dkk. 2024). Namun,

menariknya, meskipun dari sisi desain program terlihat progresif dan inovatif, masih terdapat pertanyaan besar tentang sejauh mana situs ini benar-benar mampu memenuhi fungsinya secara efektif di lapangan. Apakah situs tersebut telah dirancang dengan memperhatikan kemudahan akses, keterbacaan, dan kebutuhan pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam? Apakah pengguna merasa terbantu dan terdorong untuk aktif memanfaatkan layanan digital tersebut? Aspek lain yang membuat topik ini menarik adalah minimnya penelitian terdahulu yang membahas secara khusus mengenai efektivitas kanal digital ini dari perspektif pengguna. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek pelaksanaan program secara umum, hubungan antarpemangku kepentingan, serta dampak ekonomi makro dari program Jakpreneur, namun belum menyentuh aspek mikro seperti pengalaman pengguna terhadap platform digital yang tersedia. Di sinilah letak celah ilmiah yang ingin diisi oleh penelitian ini.

Selain menawarkan kontribusi praktis bagi evaluasi kebijakan pelayanan publik, topik ini juga memberikan ruang untuk memperkaya diskursus teoritis. Dengan menggunakan kerangka New Public Service (Izudin & Fittaqiya, 2024), penelitian ini dapat menggali lebih dalam bagaimana pelayanan publik berbasis teknologi dapat dirancang dan diimplementasikan secara partisipatif, dengan menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai pengguna pasif, tetapi juga sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan. Di era di mana pelayanan publik yang berpusat pada warga negara (citizen-centered governance) semakin didorong, penelitian ini akan menjadi relevan dan kontekstual, terutama dalam menyumbangkan wawasan baru mengenai bagaimana digitalisasi dapat

berperan dalam pemberdayaan masyarakat.

Selain itu, keberadaan platform seperti situs Jakpreneur juga membuka diskusi lebih luas tentang digital divide atau kesenjangan digital, terutama di tengah masyarakat urban yang tampaknya lebih "maju secara teknologi", tetapi pada kenyataannya masih banyak kelompok rentan yang tertinggal. Dengan fokus pada pelaku UMKM yang memiliki latar belakang sosial, ekonomi, dan pendidikan yang beragam, penelitian ini dapat menggambarkan dinamika nyata dari interaksi antara teknologi dan masyarakat, serta mengungkap sejauh mana kebijakan digital benar-benar bisa inklusif dan berkeadilan (Katya & Saraswati, 2021).

Fenomena digitalisasi pelayanan publik di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini menegaskan komitmen pemerintah dalam membangun sistem birokrasi digital yang terintegrasi, efisien, dan transparan (Kholisoh, dkk. 2024). Seiring dengan itu, berbagai kementerian dan pemerintah daerah berlomba-lomba mengembangkan aplikasi, portal daring, dan sistem informasi berbasis web untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, meskipun secara normatif terdapat kemajuan, pada tataran implementasi masih terdapat berbagai tantangan. Infrastruktur digital yang belum merata, terutama di luar kota besar, masih menjadi hambatan mendasar. Selain itu, literasi digital masyarakat yang bervariasi, keterbatasan akses terhadap perangkat digital, dan resistensi terhadap penggunaan teknologi juga menjadi tantangan tersendiri. Bahkan di kota

metropolitan seperti Jakarta, kesenjangan digital masih cukup terasa, terutama di kalangan pelaku usaha mikro dan kelompok rentan seperti lansia, ibu rumah tangga, serta masyarakat berpenghasilan rendah (Nurhidaya., 2024).

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, keberadaan situs web dan aplikasi bukanlah jaminan bahwa pelayanan akan menjadi lebih baik, efisien, atau inklusif. Hal tersebut sangat tergantung pada bagaimana platform tersebut dirancang, disosialisasikan, serta diintegrasikan dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna. Situs Jakpreneur merupakan salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menghadirkan pelayanan yang terintegrasi dan dapat diakses secara daring, namun efektivitasnya sangat bergantung pada bagaimana masyarakat, khususnya pelaku UMKM, mampu memahami, mengakses, dan memanfaatkannya secara optimal (Syamsiar, 2023).

Fenomena di Indonesia menunjukkan bahwa kebijakan e-government kerap kali lebih fokus pada penyediaan teknologi dibandingkan pada pemberdayaan pengguna. Dengan demikian, penting untuk melihat lebih jauh bagaimana interaksi masyarakat dengan layanan digital berlangsung di kehidupan nyata. Selain itu, di tengah dorongan besar terhadap digitalisasi pasca-pandemi COVID-19, muncul kebutuhan mendesak untuk menilai kembali kualitas dan efektivitas layanan daring yang disediakan pemerintah (Hakim et al., 2021). Apakah layanan tersebut benar-benar membantu masyarakat atau justru menciptakan hambatan baru bagi mereka yang belum siap secara digital? Pertanyaan ini menjadi sangat penting, mengingat bahwa pelayanan publik adalah hak semua warga negara tanpa terkecuali,

termasuk mereka yang mungkin belum memiliki keterampilan atau perangkat untuk mengakses layanan digital.

Penelitian mengenai Program Jakpreneur telah dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya, terutama dalam konteks implementasi program di lapangan dan dampaknya terhadap pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Salah satu kajian penting yang menjadi rujukan utama adalah karya Hera Kholisoh dan kawan-kawan (2023) berjudul "Implementasi Program Jakpreneur Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Administrasi Jakarta Pusat". Penelitian ini memberikan gambaran awal mengenai efektivitas dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi program, tetapi belum membahas secara mendalam tentang inovasi digital dalam pelayanan publik, khususnya terkait penggunaan situs web Jakpreneur sebagai bagian dari transformasi e-government. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menyoroti dan mengisi kekosongan tersebut. Penelitian Kholisoh dkk. menitikberatkan pada pelaksanaan kebijakan dan pengembangan UMKM, serta sejauh mana program ini mampu menghadapi tantangan pemberdayaan ekonomi masyarakat pasca-pandemi COVID-19. Beberapa temuan utama yang disampaikan dalam penelitian tersebut antara lain: Program Jakpreneur secara tepat menysasar kelompok wirausaha pemula, namun dampaknya terhadap peningkatan kualitas dan daya saing UMKM masih belum optimal; jumlah pendamping UMKM yang tersedia terlalu sedikit dibandingkan dengan jumlah pelaku usaha yang dibina, sehingga pendampingan yang diberikan tidak maksimal; banyak pelaku usaha berasal dari kalangan ibu rumah tangga dan kelompok usia tua, yang memiliki

literasi digital rendah serta keterbatasan waktu untuk mengikuti pelatihan. Meskipun penelitian sebelumnya telah memberikan penilaian yang cukup komprehensif terkait implementasi program secara umum, masih terdapat beberapa celah (research gap) yang dapat menjadi kesempatan bagi penelitian kami. Salah satunya adalah belum adanya penekanan khusus pada peran situs web Jakpreneur. Padahal, situs web merupakan elemen krusial dalam digitalisasi pelayanan publik. Penelitian sebelumnya hanya menyebutkan bahwa website tersebut digunakan, tetapi tidak menjelaskan bagaimana fungsi, kualitas, aksesibilitas, serta pengalaman pengguna (user experience) pelaku UMKM terhadapnya. Selain itu, penelitian tersebut juga tidak secara eksplisit mengaitkan dengan teori partisipatif seperti New Public Service, meskipun pendekatan ini sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan yang melibatkan masyarakat sebagai aktor.

Berdasarkan celah yang ditemukan, tim penulis mengusulkan penelitian dengan fokus yang lebih spesifik, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu politik dan pelayanan publik. Penelitian ini akan: mengintegrasikan teori New Public Service (NPS) sebagai lensa partisipatif untuk mengevaluasi sejauh mana situs web ini memberdayakan masyarakat sebagai warga negara aktif, bukan sekadar pengguna layanan; menambahkan dimensi teknologi dan digitalisasi dalam praktik pelayanan publik yang sebelumnya masih berfokus pada hubungan birokrasi yang tradisional; serta mendorong konsep pelayanan yang lebih partisipatif dan adaptif, sejalan dengan prinsip responsivitas demokratis dalam pelayanan publik modern.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi situs web Jakpreneur sebagai bentuk inovasi pelayanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan situs web Jakpreneur oleh pelaku UMKM?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis implementasi situs web Jakpreneur sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi bagaimana situs web Jakpreneur diimplementasikan dalam konteks digitalisasi pelayanan publik untuk pemberdayaan UMKM di Jakarta.
2. Menilai sejauh mana situs web Jakpreneur efektif dalam menyediakan berbagai layanan bagi pelaku UMKM, mulai dari pendaftaran, pelatihan, perizinan, hingga akses permodalan.
3. Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemanfaatan situs web Jakpreneur oleh pelaku UMKM, termasuk hambatan dalam literasi digital, kesenjangan akses, dan masalah teknis lainnya.
4. Mengkaji pengalaman pengguna (user experience) dalam menggunakan situs web Jakpreneur untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan.
5. Mengintegrasikan teori New Public Service (NPS) untuk menilai sejauh mana situs web Jakpreneur memberdayakan masyarakat sebagai warga negara aktif dalam sistem pelayanan publik berbasis digital.

Kajian Literatur

1. Karya Hera Kholisoh, dkk. (2023) yang berjudul "*Implementasi Program Jakpreneur Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Administrasi Jakarta Pusat*".

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Program Jakpreneur yang dilaksanakan oleh Suku Dinas PPKUKM Kota Administrasi Jakarta Pusat dalam pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Meskipun pertanyaan penelitian tidak dinyatakan secara eksplisit dalam bentuk kalimat, berdasarkan fokus dan sistematika pembahasannya, penulis mengajukan dua pertanyaan utama: Bagaimana implementasi Program Jakpreneur oleh Suku Dinas PPKUKM Jakarta Pusat dalam pengembangan UMKM? Dan apa saja faktor penghambat yang ditemui selama pelaksanaan Program Jakpreneur bagi pelaku UMKM binaan di Jakarta Pusat? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan kunci, seperti pegawai Subbagian Koperasi dan UKM Suku Dinas PPKUKM Jakarta Pusat, pendamping lapangan, dan pelaku UMKM binaan Jakpreneur. Selain itu, penelitian ini juga melakukan observasi langsung terhadap kegiatan program, serta mengumpulkan dokumentasi sebagai data pelengkap. Teori implementasi kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Van Meter dan Van Horn, yang menilai keberhasilan implementasi melalui enam variabel: standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik pelaksana, disposisi pelaksana, dan lingkungan eksternal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara praktik, Program Jakpreneur dinilai cukup sesuai dengan regulasi yang ada dan memiliki perencanaan kegiatan yang terstruktur, yang mencakup tujuh elemen penting: pendaftaran,

pelatihan, pendampingan, perizinan, pemasaran, pelaporan keuangan, dan permodalan. Namun, selama proses implementasi, terdapat berbagai hambatan, baik dari segi sumber daya manusia pelaksana, kapasitas UMKM, serta kualitas pemanfaatan teknologi digital. Persamaan yang ditemukan antara penelitian ini dengan penelitian kholisoh adalah keduanya membahas Program Jakpreneur sebagai kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mendukung pengembangan UMKM. Penelitian Hera Kholisoh berfokus pada Jakarta Pusat, sedangkan penelitian ini mencakup seluruh wilayah DKI Jakarta dengan penekanan yang lebih spesifik pada layanan digital melalui situs web. Kedua penelitian sepakat bahwa Program Jakpreneur merupakan inovasi dalam pelayanan publik pemerintah daerah. Penelitian ini lebih mendalam dan terkini, karena mengangkat dimensi digitalisasi serta pemanfaatan situs web Jakpreneur, yang belum dibahas secara komprehensif dalam penelitian sebelumnya. Penelitian Hera Kholisoh memberikan fondasi mengenai pelaksanaan dan hambatan umum, tetapi belum menawarkan wawasan tentang bagaimana pelayanan publik berbasis teknologi beroperasi di lapangan dan dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi dan memperluas kajian mengenai program yang sama, dari perspektif yang lebih fokus, kontekstual, dan relevan dengan perkembangan era digital dalam pelayanan publik saat ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pengembangan kebijakan pelayanan digital, tidak hanya dari segi efisiensi, tetapi juga dalam hal inklusivitas dan keadilan teknologi.

2. Karya Alif Salsabila Katya & Saraswati (2021) berjudul “*Pemerintahan Kolaboratif dalam Peningkatan Daya Saing UMKM melalui Program JakPreneur*” .

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan proses dan bentuk kolaborasi yang terjadi dalam pelaksanaan Program JakPreneur di Provinsi DKI Jakarta, serta menganalisis pendekatan tata kelola kolaboratif berdasarkan model Ansell dan Gash (2008) guna meningkatkan daya saing UMKM di Jakarta. Pertanyaan penelitian yang diajukan mencakup: Bagaimana proses tata kelola kolaboratif dalam Program JakPreneur dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta? dan Apa saja bentuk kolaborasi antar pemangku kepentingan dalam meningkatkan daya saing UMKM melalui Program JakPreneur? Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan post-positivis. Data dikumpulkan dari dua sumber utama: wawancara mendalam dengan Kepala Seksi Industri Kreatif dan Digital Dinas DKI Jakarta serta beberapa pelaku UMKM binaan JakPreneur, di samping kajian literatur yang meliputi buku, artikel, dan sumber elektronik terkait. Untuk memastikan akurasi dan validitas temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi data, yang menggabungkan hasil wawancara dan kajian literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antar pemangku kepentingan berjalan dengan baik; namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Tantangan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya dan kapasitas pemerintah dalam mengelola UMKM dalam jumlah besar, yang mengharuskan adanya kolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat. Proses kolaboratif ini melibatkan dialog terbuka antara pemangku kepentingan dan pembangunan kepercayaan di antara mereka. Meskipun demikian, masih ada hambatan terkait anggaran dan perizinan yang perlu diselesaikan. Selain itu, kepemimpinan fasilitatif dari pemerintah sangat penting untuk menjaga kelangsungan kolaborasi dan memastikan pencapaian tujuan bersama. Persamaan yang ditemukan antara penelitian ini dan penelitian yang akan penulis lakukan adalah keduanya fokus pada Program

JakPreneur, khususnya dalam konteks inovasi pelayanan publik dan pemberdayaan UMKM. Keduanya juga mengangkat peran aktor non-pemerintah (sektor swasta, komunitas, masyarakat) dalam mensukseskan program publik dan menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat sisi implementasi kebijakan. Perbedaan utama antara penelitian Alif Salsabila Katya dan Saraswati (2021) dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan tim terletak pada fokus kajian dan objek analisis. Penelitian Alif lebih menekankan proses kolaborasi antar aktor pemerintah, sektor swasta, komunitas sipil, dan masyarakat dalam konteks tata kelola kolaboratif untuk meningkatkan daya saing UMKM melalui Program JakPreneur. Penelitian ini menganalisis sejauh mana kerjasama lintas sektor berkontribusi pada keberhasilan pelaksanaan program dengan pendekatan teoritis dari Ansell dan Gash. Sementara itu, penelitian penulis dan tim akan lebih spesifik menggali implementasi situs web JakPreneur sebagai bentuk inovasi digital dalam pelayanan publik. Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi bagaimana teknologi informasi, dalam hal ini situs web resmi JakPreneur, digunakan oleh pemerintah dalam menyediakan layanan, serta bagaimana UMKM sebagai pengguna merespons dan memanfaatkan layanan tersebut. Penelitian ini tidak hanya mempertimbangkan pelaksanaan program dari sudut pandang birokrasi, tetapi juga menilai pengalaman pengguna, aksesibilitas digital, dan partisipasi masyarakat dalam konteks pelayanan publik modern. Dengan cara ini, penelitian penulis dan tim memberikan kontribusi baru terhadap pemahaman tentang pelayanan publik dari perspektif transformasi digital dan tata kelola yang berorientasi pada warga, yang belum dibahas secara mendalam dalam penelitian sebelumnya.

3. Karya Iyas Nur Hakim, Dody R. Setiawan, dan Mohammad Sofyan (2021), berjudul

“Implementasi Program Jakpreneur dalam Upaya Meningkatkan Perekonomian UMKM di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara)”.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan Program Jakpreneur di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara, selama masa pandemi Covid-19, serta menilai efektivitas program dalam meningkatkan perekonomian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di tengah krisis yang dihadapi. Penulis juga mengajukan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu: Bagaimana pelaksanaan Program Jakpreneur di Kecamatan Tanjung Priok selama pandemi? dan Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program ini? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan staf pelaksana Jakpreneur dan dokumentasi kegiatan. Untuk analisis, penulis mengacu pada teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edwards III, dengan empat indikator: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi atau Sikap Pelaksana, dan Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan dilakukan baik secara langsung maupun secara virtual (melalui Zoom, grup WhatsApp, dan koordinasi dengan RT/RW), meskipun terbatas oleh kondisi pandemi yang ada. Sosialisasi program dinilai cukup efektif. Terdapat delapan pendamping di kecamatan yang dilengkapi dengan pelatihan dan sertifikasi, serta dukungan sarana seperti laptop dan alat tulis. Meskipun demikian, pandemi telah menyebabkan beberapa pendamping tidak dapat hadir karena terpapar Covid-19. Sikap para pelaksana program menunjukkan komitmen yang tinggi dan profesionalisme dalam membantu pelaku UMKM, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Implementasi program juga berjalan secara lintas dinas, melibatkan enam SKPD, dengan

PPKUKM sebagai sektor utama. Struktur koordinasi yang terjalin dinilai baik dan sinergis. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi yang dilakukan oleh Iyas dan rekan-rekan, yakni keduanya meneliti Program Jakpreneur di DKI Jakarta dan menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program, seperti komunikasi, sumber daya, dan pelibatan masyarakat. Namun, terdapat beberapa perbedaan signifikan. Penelitian ini memiliki cakupan yang lebih luas, tidak terfokus hanya pada satu kecamatan. Sementara Iyas dkk. menitikberatkan dampak pandemi terhadap program dan pelaku UMKM, penelitian kami lebih menekankan pada implementasi website Jakpreneur sebagai inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian Iyas dkk. melihat dari perspektif peserta binaan UMKM secara umum, sedangkan fokus kami lebih kepada pengalaman digital (user experience) pelaku UMKM terhadap layanan situs web. Meskipun penelitian Iyas dkk. memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan Program Jakpreneur secara konvensional dalam menghadapi krisis pandemi, namun belum menelaah aspek digitalisasi dalam pelayanan publik, terutama berkaitan dengan penggunaan situs web resmi Jakpreneur. Aspek teknologi dan inovasi digital masih kurang dibahas, padahal situs web merupakan bagian penting dari ekosistem layanan yang dikembangkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, penelitian kami hadir untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu politik, terutama dalam kajian transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah provinsi.

Landasan Teori

Teori Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Yanuar (dalam Abinda Firdaus et al., 2022), inovasi pelayanan publik adalah hal penting yang harus dimiliki oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, yang mana hal tersebut difungsikan sebagai penerapan atas praktik desentralisasi

untuk mendorong naiknya tingkat kesejahteraan dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya. Inovasi menjadi budaya baru yang dapat mengubah sifat sistem pelayanan pada sektor publik yang mulanya kaku dan monoton menjadi lebih cair. Budaya inovasi ini harus selalu dijaga dan ditingkatkan konsistensinya agar dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah kepada masyarakatnya. Hal ini disebabkan oleh perkembangan eksternal dan tuntutan untuk berubah dari masyarakat yang kian bertambah kesadarannya terhadap perkembangan teknologi yang mengharuskan adanya efisiensi dan efektivitas dalam kehidupan.

Menurut Kurhayadi & Kushendar (2023), terdapat sepuluh (10) konsep dalam inovasi pelayanan publik:

1. Fokus pada Kebutuhan dan Harapan Masyarakat: Inovasi pelayanan publik wajib mengutamakan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pihak yang paling berpengaruh. Dalam peningkatan inovasi pelayanan publik, perlu dilakukan analisis terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, dan mengikutsertakan partisipasi publik dalam proses inovasi.
2. Penggunaan Teknologi: Inovasi pelayanan publik acapkali menyertakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas pelayanan. Contoh penggunaan teknologi dalam inovasi pelayanan publik yakni, aplikasi mobile, platform daring, atau sistem informasi yang terintegrasi.
3. Kolaborasi antara Stakeholder: Inovasi pelayanan publik dapat melibatkan kerja sama antara berbagai stakeholder, yang mencakup pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah. Kerja sama ini dapat

- membantu mengembangkan ide, sumber daya, dan dukungan untuk mengembangkan inovasi yang lebih efisien dan berdampak positif.
4. Pendekatan Berbasis Bukti (Evidence-Based Approach): Pendekatan ini melibatkan pengumpulan, analisis, dan pemanfaatan data dan informasi untuk mengidentifikasi masalah, merancang solusi, dan mengukur dampak inovasi. Pendekatan ini menggarisbawahi bahwa inovasi dalam pelayanan publik harus didasarkan pada data dan bukti yang valid untuk menginformasikan keputusan dan tindakan yang diambil.
 5. Pengujian dan Pembelajaran Berkelanjutan: Pengujian dan pembelajaran berkelanjutan memungkinkan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam implementasi inovasi pelayanan publik. Ini seringkali memerlukan pengujian dan pembelajaran berkelanjutan untuk menentukan apa yang berhasil dan apa yang tidak berhasil.
 6. Pemberdayaan Pegawai: Inovasi pelayanan publik juga melibatkan pemberdayaan pegawai untuk berkontribusi dalam pengembangan dan pelaksanaan inovasi. Ini berarti memberikan kesempatan, dukungan, dan insentif kepada pegawai untuk berpartisipasi aktif dalam proses inovasi, serta memberi mereka kesempatan untuk berkreasi dan berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 7. Pengelolaan Risiko: Inovasi pelayanan publik dalam praktiknya juga harus fokus pada manajemen risiko. Risiko yang mungkin muncul dari inovasi pelayanan publik, seperti risiko teknis, operasional, atau kebijakan, harus dioperasikan dengan baik agar tidak mengacaukan keberhasilan inovasi tersebut. Pengelolaan risiko mengikutsertakan identifikasi, evaluasi, mitigasi, dan monitoring risiko selama seluruh siklus inovasi.
 8. Evaluasi dan Pengukuran Dampak: Inovasi dalam layanan publik harus dievaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui dampaknya terhadap layanan yang disediakan dan kepuasan masyarakat. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, seperti survei, wawancara, atau analisis data. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengukur keberhasilan inovasi, menemukan perbaikan yang diperlukan, dan memberikan informasi untuk proses pengambilan keputusan yang lebih lanjut.
 9. Komunikasi dan Promosi: Inovasi pelayanan publik juga membutuhkan komunikasi dan promosi yang optimal untuk memberikan informasi ke masyarakat tentang inovasi yang dilakukan, manfaatnya, serta bagaimana masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkannya. Komunikasi dan promosi yang baik dapat meningkatkan kesadaran, partisipasi, dan adopsi inovasi oleh masyarakat.
 10. Fleksibilitas dan Adaptabilitas: Inovasi dalam bidang pelayanan publik harus fleksibel dan adaptif untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di lingkungan luar, kebijakan publik, atau kebutuhan masyarakat. Inovasi yang sukses adalah yang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan dan tetap relevan dalam jangka waktu yang lebih lama.
- Teori Digital Governance**
- Muhammad Anshar Akil (dalam Arifin et al., 2025) menerangkan bahwa

digital governance merupakan suatu pola kerja administrasi, manajemen, dan pelayanan publik yang bertujuan untuk merumuskan tugas, kerjasama, dan distribusi kewenangan antar-aktor pemerintahan, swasta, dan masyarakat dalam suatu kolaborasi menggunakan aplikasi dan jaringan digital dalam meningkatkan pelayanan publik. Digital governance dapat juga disebut sebagai digitalisasi tata kelola pemerintahan yang melibatkan tiga actor (pemerintah, swasta dan masyarakat) dalam manajemen dan pelayanan publik secara produktif, efektif, efisien dan akuntabel sesuai perkembangan sains dan teknologi.

Menurut OECD dalam (Ilyasi, 2025), governansi digital dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas sektor publik. Dalam konteks ini, teknologi digunakan untuk memperkuat sistem pengorganisasian pemerintahan, mempercepat proses pengambilan

keputusan, dan menyediakan layanan publik yang lebih baik. Sebagai bagian dari transformasi digital, governansi digital tidak hanya menjangkau pada penerapan teknologi, tetapi juga perubahan dalam cara organisasi pemerintah beroperasi dan berinteraksi dengan warga negara.

Terdapat beberapa prinsip dasar dari konsep *digital governance*, yang menjadi landasan bagi pengaplikasian teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Salah satu prinsip utamanya yakni keterbukaan (*openness*), yang mengedepankan keutamaan dari keterbukaan terhadap informasi publik dan partisipasi masyarakat pada proses pengambilan keputusan. Selain itu, keamanan (*security*) dan privasi (*privacy*) juga merupakan prinsip penting dalam *digital governance* yang digunakan untuk menjaga integritas dan kerahasiaan data yang diperoleh dan diproses oleh pemerintah (Ilhami, 2024).



II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi implementasi situs web Jakpreneur sebagai inovasi pelayanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Studi kasus ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana situs web Jakpreneur diterapkan dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pemanfaatannya oleh pelaku UMKM. Pendekatan studi kasus memungkinkan

penelitian ini untuk fokus pada analisis mendalam terhadap fenomena yang terjadi di lapangan, tanpa perlu melakukan wawancara langsung dengan pelaku UMKM, melainkan dengan memanfaatkan data sekunder yang relevan.

Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui analisis dokumen dan observasi terhadap situs web Jakpreneur serta sumber-sumber terkait yang tersedia secara publik. Dokumen yang digunakan dapat berupa laporan tahunan, kajian sebelumnya, dan data statistik yang terkait dengan perkembangan program Jakpreneur serta penggunaan situs web tersebut oleh masyarakat. Selain itu, data

terkait penggunaan dan efektivitas situs web Jakpreneur dapat diperoleh melalui akses langsung ke platform tersebut dan analisis terhadap konten yang disediakan, layanan yang tersedia, dan fitur-fitur yang ada. Observasi juga akan mencakup pengalaman pengguna yang tercatat dalam berbagai forum diskusi atau ulasan terkait layanan Jakpreneur secara daring. Pengumpulan data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi dan kendala yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam memanfaatkan situs web tersebut.

Data yang telah terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan tema-tema utama

yang berkaitan dengan efektivitas dan aksesibilitas situs web Jakpreneur, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatannya oleh pelaku UMKM. Analisis akan dilakukan dengan merujuk pada teori New Public Service (NPS) untuk mengevaluasi sejauh mana situs web Jakpreneur memberdayakan masyarakat dan mendorong partisipasi dalam pelayanan publik berbasis digital. Selanjutnya, data akan disusun dan dianalisis untuk menemukan pola-pola tertentu yang berkaitan dengan kesenjangan akses, hambatan literasi digital, dan kendala teknis dalam penggunaan situs web. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang implementasi situs web Jakpreneur dalam konteks pelayanan publik modern.

DECISION
JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK
PRODI ADM.PUBLIK FISIP UNPAS

III. Hasil dan Pembahasan

A. Implementasi situs web Jakpreneur sebagai bentuk inovasi pelayanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Situs Jakpreneur adalah salah satu inovasi digital dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Inovasi ini lebih dari sekadar digitalisasi administrasi; ia mencerminkan cara baru dalam menyelenggarakan layanan dengan lebih efisien, responsif, dan partisipatif. Mengacu pada teori inovasi dalam pelayanan publik yang diungkapkan oleh Osborne dan Brown (2011), inovasi di sektor publik harus membawa perubahan berarti dalam penyampaian layanan kepada masyarakat, baik dalam hal produk, proses,

maupun hubungan antara pemerintah dan publik. Dalam hal ini, situs Jakpreneur telah menunjukkan ketiga aspek tersebut secara bersamaan.

Dari perspektif produk layanan, situs ini menawarkan sejumlah fitur yang memudahkan UMKM untuk mendapatkan layanan di satu platform digital yang terpadu, mencakup tujuh layanan utama (7P): pendaftaran, pelatihan, pendampingan, perizinan, pemasaran, pelaporan keuangan, dan permodalan. Melalui portal jakpreneur.jakarta.go.id, pelaku UMKM dapat membuat akun, menentukan jenis usaha, melihat kalender pelatihan, mengikuti kelas online, dan mengunggah dokumen perizinan secara mandiri. Ini menunjukkan adanya inovasi produk digital yang bertransformasi dari metode pelayanan tradisional menjadi lebih

mandiri dan fleksibel.

Dari aspek proses pelayanan, situs ini telah mengurangi banyak langkah birokrasi yang sebelumnya memerlukan pertemuan fisik dan berkas fisik. Sebagai contoh, pendaftaran usaha sekarang cukup dilakukan dengan mengisi formulir daring dan mengunggah dokumen penting seperti KTP dan NPWP. Permohonan perizinan usaha seperti NIB (Nomor Induk Berusaha) juga terhubung dengan sistem OSS (Online Single Submission). Proses digital ini menghemat waktu dan biaya administrasi, memungkinkan layanan tersedia 24 jam tanpa batasan tempat dan waktu. Proses ini juga terintegrasi dengan pelatihan yang disediakan melalui kolaborasi dengan berbagai mitra, termasuk sektor swasta seperti Tokopedia, Shopee, dan Bank DKI.

Dalam dimensi hubungan antar aktor, situs Jakpreneur menunjukkan prinsip inovasi kolaboratif. Menurut laporan resmi Pemprov DKI Jakarta (2020) dan penelitian oleh Katya dan Saraswati (2021), Jakpreneur melibatkan sektor swasta, lembaga swadaya masyarakat (LSM), institusi pendidikan, dan komunitas lokal dalam pelaksanaannya. Kerja sama ini menghasilkan ekosistem kewirausahaan yang produktif dan inklusif, sesuai dengan prinsip kolaborasi dalam inovasi pelayanan publik (Kurahyadi dan Kushendar, 2023). Situs Jakpreneur juga berfungsi sebagai tempat partisipasi publik melalui fitur umpan balik, pemantauan perkembangan usaha, dan pelaporan kegiatan secara daring.

Data terbaru dari Pemprov DKI Jakarta menunjukkan bahwa hingga Juni 2025, sekitar 405.300 pelaku UMKM telah bergabung dalam program Jakpreneur. Meskipun angka ini baru mencakup sekitar 36,8% dari total 1,1 juta pelaku UMKM di DKI Jakarta (BPS DKI Jakarta, 2025), angka ini menandakan penetrasi yang cukup

signifikan dalam waktu lima tahun sejak peluncurannya pada 2020. Keterjangkauan ini juga menunjukkan efektivitas situs web sebagai alat transformasi layanan publik secara digital.

Lebih dalam lagi, jika kita melihat dari perspektif teori New Public Service (Denhardt dan Denhardt, 2000), situs Jakpreneur tidak sekadar berfungsi sebagai media layanan satu arah, tetapi juga sebagai ruang interaktif antara pemerintah dan masyarakat. UMKM tidak hanya sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai pelaku aktif dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program. Ini tercermin dari penyusunan pelatihan yang berbasis permintaan, serta ruang diskusi dan komunitas daring yang memungkinkan pelaku usaha untuk saling belajar dan menjalin jaringan.

Oleh karena itu, pelaksanaan situs web Jakpreneur bisa dilihat sebagai suatu inovasi dalam pelayanan publik yang komprehensif: menggabungkan berbagai layanan dalam satu platform digital, mengurangi langkah-langkah birokrasi, meningkatkan akses warga untuk berpartisipasi, serta mendorong kerjasama antar sektor. Ini sejalan dengan sasaran utama dari tata kelola digital, yaitu menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, terbuka, dan berfokus pada warga (Akil, 2025; OECD dalam Ilyasi, 2025).

B. Faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan situs web Jakpreneur oleh pelaku UMKM

1. Faktor Pendukung

Penggunaan platform daring Jakpreneur oleh pelaku UMKM adalah unsur krusial dalam mendukung keberhasilan program pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di

DKI Jakarta. Salah satu faktor utama yang menjadikannya efektif adalah akses serta penggunaan platform web Jakpreneur yang dirancang ramah pengguna; hal ini mempermudah UMKM untuk mendaftar, mengikuti pelatihan, dan mendapatkan informasi terkait proses perizinan serta pemasaran. Selain itu, fondasi kuat dari fasilitas 7P, meliputi Registrasi, Pelatihan, Pendampingan, Perizinan, Pemasaran, Pelaporan Keuangan, dan Permodalan, memberikan dukungan menyeluruh dalam pengembangan usaha. Dukungan kelembagaan melalui Suku Dinas PPKUMK juga berperan besar, khususnya lewat kerja sama dengan lembaga pendidikan dan pelaku bisnis swasta, yang memperkuat kapabilitas UMKM. Langkah sosialisasi serta promosi program lewat berbagai kanal turut berfungsi sebagai pendorong untuk meningkatkan awareness dan antusiasme para UMKM agar terlibat dan menggunakan layanan ini. Lebih jauh, pelatihan dan pendampingan yang disediakan melalui situs mampu meningkatkan kualitas SDM pelaku, memberi pengetahuan serta keahlian yang dibutuhkan agar mereka bisa bersaing di pasar. Fakta tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahra & Sagita (2023); aktivitas Jakpreneur di wilayah utara diterapkan lewat pendampingan, yang berfungsi untuk membantu pelaku usaha dalam menata izin sekaligus menyediakan info seputar Jakpreneur yang akan dilaksanakan.

Di sisi lain, pemasaran digital menjadi faktor penting lainnya, di mana platform Jakpreneur berperan sebagai media guna memasarkan produk UMKM, memungkinkan jangkauan konsumen yang lebih luas melalui e-commerce dan promosi online. Penerapan teknologi inovatif, seperti sistem registrasi online, perizinan digital, dan pembayaran elektronik via Qris, juga memberi kemudahan dan efisiensi waktu bagi pelaku usaha. Selain itu, partisipasi dalam komunitas Jakpreneur

memungkinkan pelaku UMKM membangun jejaring dengan sesama wirausaha, tidak hanya membuka peluang kolaborasi tapi juga menjadi sumber motivasi dan dukungan dalam menghadapi tantangan bisnis. Keseluruhan unsur ini bersama menciptakan ekosistem kondusif bagi pengembangan UMKM melalui penggunaan situs Jakpreneur, sehingga program ini mampu dijalankan secara efektif dan berkelanjutan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal serta pengentasan kemiskinan di DKI Jakarta.

2. Faktor Penghambat

Jakpreneur menjadi wadah bagi UMKM di DKI Jakarta untuk mengembangkan usahanya. Tercatat per Juni 2025, Jakpreneur telah memiliki anggota sebanyak 405.300. Jumlah anggota Jakpreneur terus meningkat seiring berjalannya waktu. Meski demikian angka ini masih belum mencakup sebagian besar UMKM yang ada di DKI Jakarta. Menurut data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta (diambil dari (Kuaranita, 2025), jumlah UMKM di DKI Jakarta adalah sebesar 1,1 juta orang.

Jika kita membandingkan anggota Jakpreneur yang berjumlah 405.300 orang dengan UMKM di DKI Jakarta yang berjumlah 1,1 juta orang, maka artinya terdapat 36,8% UMKM DKI Jakarta yang sudah terjaring oleh program ini. Angka tersebut membuat Jakpreneur terbilang cukup berhasil untuk mewadahi para UMKM di DKI Jakarta, namun perlu upaya lebih lanjut agar sisa persentase yang ada dapat terjaring oleh program ini.

Dari penjelasan di atas, dapat kita ketahui bahwa permasalahan utama dari Jakpreneur terletak pada tingkat sosialisasi yang kurang. Terdapat beberapa UMKM yang masih belum mengetahui cara untuk mendaftar. Hal ini disampaikan oleh Ketua Komisi B Dewan

Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) DKI Jakarta, Ismail yang menyatakan bahwa sosialisasi untuk Jakpreneur tidak maksimal meskipun anggaran yang digelontorkan sudah besar. Selain sosialisasi, permasalahan yang menjadi faktor penghambat dari Jakpreneur adalah pelayanan daftar secara luar jaringan (luring) di berbagai kecamatan yang kurang baik, membuat beberapa masyarakat menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang dilakukan pihak kecamatan.

Jika melihat dari sisi UMKM yang sudah bergabung ke dalam Jakpreneur, masih terdapat ketidakpuasan dari mereka, seperti salah satu persoalan yang disoroti adalah kurang responsifnya pembimbing Jakpreneur. Sejumlah UMKM sudah berusaha untuk menghubungi pembimbing

yang tersedia, namun tidak ada respons dari mereka. Terdapat UMKM juga yang mengeluh mengenai tidak adanya pembimbing yang mau menjadi pembimbingnya (Idris & Sardi, 2022).

Jika kita kembali ke masa ketika Jakpreneur pertama kali diluncurkan oleh Anies Baswedan sebagai Gubernur DKI Jakarta di tahun 2020, maka tujuannya jelas, yakni agar Jakpreneur menjadi berdampak untuk kesejahteraan masyarakat DKI Jakarta (Ikhsanudin, 2020). Maka dari itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus menjadikan Jakpreneur sebagai wadah yang inklusif agar dapat meningkatkan kualitas UMKM di DKI Jakarta, dan juga agar uang negara yang sudah digunakan untuk aplikasi ini tidak terbuang sia-sia.

IV. KESIMPULAN

Implementasi situs web Jakpreneur oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah sebuah langkah inovatif dalam memberikan layanan publik yang fokus pada efisiensi, aksesibilitas, dan kolaborasi antar sektor. Dengan layanan digital terpadu, pelaku UMKM kini dapat dengan lebih mudah, cepat, dan mandiri memanfaatkan berbagai fasilitas untuk pemberdayaan usaha. Platform ini juga menunjukkan perubahan cara pandang dalam pelayanan publik, yang sebelumnya bersifat birokratis, kini beralih ke cara yang lebih partisipatif dan berorientasi pada masyarakat. Dari sudut pandang teori inovasi layanan publik dan New Public Service, Jakpreneur telah menunjukkan karakteristik inovatif dalam layanan, proses birokrasi, serta interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Meski demikian, masih ada tantangan terkait literasi digital, ketidakmerataan dalam akses teknologi, serta pengalaman pengguna yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, disarankan agar Pemprov DKI Jakarta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap fungsi situs web Jakpreneur, meningkatkan kualitas pendampingan digital, serta memperluas kerja sama dengan pihak non-pemerintah untuk memastikan inovasi yang telah ada menjadi lebih inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Abinda Firdaus, I., Purnamasari, R., Fadhillah, M. R., & Haskara, M. R. (2022). Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif Di Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah*, 1(1), 21-25.

Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu Di Kabupaten serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1105-1123. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostec.h.v5i1.31861>

Bekkers, V., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2011). Innovation in the public sector: Linking capacity and leadership to performance. Palgrave Macmillan.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.

Hakim, I. N., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Implementasi program Jakpreneur dalam upaya meningkatkan perekonomian UMKM di masa pandemi COVID-19 (Studi kasus di Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 1–12.

Heeks, R. (2006). Implementing and managing eGovernment: An international text. SAGE Publications.

Idris, D. I., & Sardi, M. (2022, September 15). Banyak Warga DKI Kesulitan Daftar Program Jakpreneur Masih Kurang Greget. RM.id. <https://rm.id/baca-berita/megapolitan/140469/banyak-warga-dki-kesulitan-daftar-program-jakpreneur-masih-kurang-greget>

- Ikhsanudin, A. (2020, February 22). Anies Luncurkan JakPreneur, Sempurnakan program OK OCE. detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-4910285/anies-luncurkan-jakpreneur-sempurnakan-program-ok-oce>
- Ilhami, R. (2024). Digital governance. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Ilyasi, A. (2025). Governansi digital Transformasi digital dalam Administrasi Publik. Penerbit Widina.
- Izudin, A., & Fittaqiya, S. (2024). Building Collaboration, Solidarity, and Empowerment for Enterprise Actors in Yogyakarta City, Indonesia: Towards an Adaptation of Digital Platforms. *Prosperity: Journal of Society and Empowerment*, 4(1), 51–66. <https://doi.org/10.21580/prosperity.v4i1.20063>
- Katya, A. S., & Saraswati, R. (2021). Pemerintahan kolaboratif dalam peningkatan daya saing UMKM melalui Program JakPreneur. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
- Kuaranita, F. N. (2025, June 18). Pemprov DKI Jakarta Dorong Perkembangan UMKM dengan Jakpreneur. *adv.kompas.id*. <https://adv.kompas.id/baca/pemprov-dki-jakarta-dorong-perkembangan-umkm-dengan-jakpreneur/>
- Kurhayadi., D., Deden Hadi Kushendar, S., & M.Si. (2023). Kebijakan Dan pelayanan publik. Penerbit Adab.
- Kholisoh, H., Priyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2024). Implementasi Program Jakpreneur dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1-20.
- Kholisoh, H., Rizkiyati, R., & Wulandari, F. (2023). Implementasi program Jakpreneur oleh Suku Dinas PPKUKM Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, 8(1), 11–22.
- Kurhayadi., & Kushendar, D. H. (2023). Kebijakan Dan pelayanan publik. Penerbit Adab.
- Maharani, R., Maulida, R., & Astarani, P. (2021). Implementasi program Jakpreneur oleh Suku Dinas PPKUKM Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, 8(1), 11–22.
- Nurhidayat, N., Nurmandi, A., & Misran, M. (2024). Evaluation of the Challenges of E-Government Implementation: Analysis of the E-Government Development Index in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 371–383. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.52759>