

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi lain untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini dapat berupa penyediaan barang publik, jasa publik, atau pelayanan administratif yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kesejahteraan bagi masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan adalah "suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain". Oleh karena itu, Pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan pemerintah atau instansi publik untuk mengurus dan memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Harbani Pasolong Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro, bahwa Dinas

Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Perindustrian, Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Sedangkan tugas pokok Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro adalah melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan Daerah di bidang perindustrian, tenaga kerja, dan transmigrasi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di atas , Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan daerah di bidang Perindustrian, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi;
2. Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Perindustrian, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah di bidang Perindustrian, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi;
4. Pelaksanaan administrasi dinas Daerah di bidang Perindustrian, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bojonegoro Tahun 2025-2029, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro memuat Program Prioritas Bupati Tahun 2025-2029 yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Publik dan Reformasi Birokari, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro memiliki begitu banyak pelayanan publik yang salah satunya adalah

pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku IKM.

Dalam Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis membagi jenis menjadi 2 yaitu merek dagang dan merek jasa, Merek Dagang adalah Merek yang digunakan pada barang yang diperdagangkan oleh seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama atau badan hukum untuk membedakan dengan barang sejenis lainnya. Sedangkan Merek Jasa adalah Merek yang digunakan pada jasa yang diperdagangkan oleh seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama atau badan hukum untuk membedakan dengan jasa sejenis lainnya, dan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada merek dibagi menjadi 2 yaitu untuk Usaha Mikro, Usaha Kecil sebesar Rp. 500.000 dan Umum sebesar Rp. 1.800.000. Untuk proses pendaftaran merek dilakukan melalui website <https://merek.dgip.go.id>

Berbagai macam permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh pelaku Industri Kecil dan Menengah (IKM) dalam pendaftaran dan pembayaran merek seperti :

1. Kurangnya wawasan mengenai tata cara dan prosedur pendaftaran merek yang benar.
2. Informasi yang tepat, akurat, dan jelas mengenai manfaat pendaftaran merek belum optimal tersampaikan kepada pelaku ikm.
3. Biaya pendaftaran merek seringkali masih dianggap mahal dan menjadi beban bagi beberapa pelaku IKM

Hal tersebut menjadi dasar Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro melakukan pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku Industri Kecil dan Menengah (IKM).

Potensi dari pendaftaran merek secara langsung dapat mendorong peningkatan produktifitas IKM seperti, produk yang sesuai standart, meningkatnya kapasitas produksi dan meningkatkan omset. Dari potensi tersebut Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja yang mana berperan sebagai Instansi yang menaungi para pelaku IKM dapat menciptakan program tahunan yang manfaatnya dapat diterima oleh pelaku IKM yaitu salah satunya fasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku IKM.

Berdasarkan data IKM Binaan yang ada pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2025 sebanyak 1700 IKM, IKM Binaan yang terfasilitasi pendaftaran merek tahun 2021 sampai dengan 2025 sebanyak 879 Merek/IKM, sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1
REKAPITULASI PENDAFTARAN MEREK

NO	TAHUN	JUMLAH PENDAFTAR	REALISASI	%
1	2021	56	56	100%
2	2022	250	247	98.8%
3	2023	218	218	100%
4	2024	165	158	95.7%
5	2025	200	200	100%

Sumber : Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro

Dari data tabel diatas diketahui tiap tahunnya mengalami penurunan sekaligus peningkatan yang belum signifikan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMFASILITASI PENDAFTARAN MEREK BAGI PELAKU INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH (Studi pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro)”.

B. Perumusan Masalah

Dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Prof. Dr. Sugiyono mendefinisikan masalah sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi. Penyimpangan ini bisa dilihat dari:

- Perbedaan antara teori dan praktik.
- Kesenjangan antara aturan dan pelaksanaannya.
- Ketidaksesuaian antara rencana dan pelaksanaan.

Fasilitasi Pendaftaran Merek secara online yang dianggap sudah cepat, mudah, dan efisien dengan kenyataan masih menunjukkan berbagai kendala dalam pelaksanaannya.

Masalah diartikan sebagai suatu hal yang menghalangi tercapainya tujuan (Suharso, 2009). Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana strategi yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi IKM berbasis online.

Selain itu, menurut Roger Kaufman, masalah adalah suatu kesenjangan yang perlu ditutup antara hasil yang dicapai pada saat ini dan hasil yang

diharapkan. Dalam penelitian ini, kesenjangan tersebut terlihat pada kurangnya wawasan mengenai tata cara dan prosedur pendaftaran merek yang benar.

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memfasilitasi Pendaftaran Merek Bagi Pelaku Industri Kecil dan Menengah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan publik dalam memfasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku IKM.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memfasilitasi Pendaftaran Merek Bagi Pelaku Industri Kecil Dan Menengah (Studi pada Dinas Perindustrian dan Tenga Kerja Kabupaten Bojonegoro)” diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

a. Secara teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang manajemen strategi pelayanan publik dan manajemen risiko dalam organisasi sektor publi

- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam kajian terkait kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro.

b. Secara praktis

- 1) Bagi Perangkat Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis bagi Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku IKM, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem, maupun prosedur pelayanan.

- 2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja.

- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan atau referensi untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, e-government, maupun inovasi pelayanan berbasis online.

4) Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dan bahan kajian akademik dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan publik pada Instansi Pemerintah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat mendukung penguatan tri dharma perguruan tinggi, terutama dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan tugas akhir ini selanjutnya yaitu:

Bab 1. Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab 2. Tinjauan Pustaka

Menjelaskan tentang pengertian umum pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, pengertian umum merek, pengertian umum Industri Kecil dan Menengah (IKM). Dalam bab dua ini juga menguraikan tentang penelitian terdahulu.

Bab 3. Metodologi Penelitian

Berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, fokus penelitian, metode pengumpulan data, tahapan analisis data.

Bab 4. Hasil dan Pembahasan

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dimana didalamnya menguraikan kualitas pelayanan public dalam memfasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku IKM. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori yang digunakan serta Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif.

Bab 5. Penutup

Bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian yang dilakukan. Dengan adanya bab penutup, pembaca dapat memperoleh gambaran rigkas tentang hasil penelitian dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian tersebut.

