

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (sering disingkat Disperinaker) adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah yang bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan, membina, dan mengembangkan sektor perindustrian serta mengelola urusan ketenagakerjaan.

Dinas ini memiliki dua fokus utama dengan rincian tugas sebagai berikut:

- Bidang Perindustrian : Melaksanakan pembinaan, pengembangan, dan pemberdayaan Industri Kecil dan Menengah (IKM), memfasilitasi perizinan atau sertifikasi produk, serta mengawasi dan mengendalikan operasional industri agar berjalan sesuai regulasi.
- Bidang Tenaga Kerja : Mengelola penciptaan lapangan kerja, menyelenggarakan pelatihan vokasi/keterampilan untuk meningkatkan kompetensi, memediasi hubungan industrial, mengawasi norma ketenagakerjaan, serta memfasilitasi penerbitan Kartu AK-1 (Kartu Pencari Kerja).

2. Profil Kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten

Bojonegoro

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.

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro terdiri dari 3 (tiga) bidang , Sekretariat dan UPTD yaitu :

- a. Sekretariat, membawahi:
 - 1) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - 2) Kepala Sub Bagian Keuangan; dan
 - 3) Sub Koordinator Analis Kebijakan Ahli Muda.
- b. Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri, membawahi:
 - 1) Sub Koordinator Penyuluh Perindustrian dan Perdagangan Ahli Muda; dan
 - 2) Sub Koordinator Penyuluh Perindustrian dan Perdagangan Ahli Muda.
- c. Bidang Sarana dan Prasarana dan Pemberdayaan Industri, membawahi:
 - 1) Sub Koordinator Penyuluh Perindustrian dan Perdagangan Ahli Muda; dan
 - 2) Sub Koordinator Penyuluh Perindustrian dan Perdagangan Ahli Muda.
- d. Bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi, membawahi:

- 1) Seksi Penempatan Tenaga Kerja, Perluasan Kesempatan Kerja dan Transmigrasi;
 - 2) Sub Koordinator Pengawas Ketenagakerjaan Ahli Muda; dan
 - 3) Sub Koordinator Mediator Hubungan Industrial Ahli Muda.
- e. UPTD

Berikut gambaran umum dari Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro

a. Visi dan Misi

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro mendukung Visi dan Misi Kabupaten Bojonegoro Tahun 2025 - 2029

1) Visi

Terwujudnya Bojonegoro Bahagia Makmur dan Membanggakan

2) Misi

- a) Membangun Sumber daya manusia Bojonegoro yang berkualitas, unggul, berbudaya, berakhlak dan Bahagia
- b) Membangun perekonomian daerah yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan
- c) Membangun lingkungan yang lestari dan mengembangkan transisi energi baru terbarukan
- d) Meningkatkan tata pemerintahan daerah yang bersih, melayani, akuntabel, partisipatif, inklusif dan inovatif
- e) Memajukan kebudayaan dan kebanggaan daerah

b. Tugas Pokok dan Fungsi

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 :

- a) Perumusan kebijakan daerah di bidang Perindustrian, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi;
- b) Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Perindustrian, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi;
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah di bidang Perindustrian, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi;
- d) Pelaksanaan administrasi dinas Daerah di bidang Perindustrian, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi; dan
- e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Tugas – tugas dari masing – masing Bidang dan Seksi lebih rinci diatur 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 sebagai berikut :

- 1) Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program dan laporan serta keuangan.

- (a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas, melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga, urusan surat menyurat, tata usaha kepegawaian, penyusunan bahan informasi perencanaan pegawai, penyusunan administrasi kepegawaian, dan penyelenggaraan peningkatan mutu pegawai.
- (b) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas, melaksanakan penghimpunan pengolahan bahan menyusun anggaran, penyusunan rancangan APBD, tata usaha keuangan, pembukuan realisasi APBD, perhitungan dan verifikasi anggaran, tata usaha pembayaran pembayaran gaji pegawai, mengelola keuangan pada belanja perjalanan dinas, atk, serta makanan dan minuman, melaksanakan evaluasi laporan bidang keuangan.
- (c) Sub Koordinator Analis Kebijakan Ahli Muda mempunyai tugas, melaksanakan pengumpulan dan pengadaan sistematisasi dan untuk bahan penyusunan program, pengumpulan dan penyajian data statistik, menyiapkan bahan perumusan penyusunan rencana program, menyiapkan bahan pengkajian analisis pelaporan, melaksanakan tindak lanjut hasil pengawasan, menyiapkan bahan penyelenggaraan kerjasama pengawasan dan melaksanakan analisis dan evaluasi serta pengendalian pelaksanaan program dan kegiatan.

2) Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri

Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan, pelaksanaan, evaluasi,

pelaporan di bidang pembangunan sumber daya industri, pemanfaatan teknologi industri, perjanjian kerja sama, di bidang fasilitasi pemberian izin, pemantauan, pengawasan kepatuhan usaha pada industri kecil.

3) Bidang Sarana Prasarana dan Pemberdayaan Industri

Bidang Sarana Prasarana dan Pembangunan Industri mempunyai tugas, penyiapan bahan perumusan, pelaksanaan, evaluasi, pelaporan di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri kecil dan industri menengah unggulan kabupaten, fasilitasi pengembangan wilayah kawasan industri, pembinaan industri hijau, standarisasi industri dan pengelolaan sistem informasi industri.

4) Bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, dan mengkoordinasikan kegiatan pelatihan sertifikasi kompetensi, pembinaan Lembaga Pelatihan Swasta, Penempatan tenaga kerja, pemberian rekomendasi perizinan penggunaan tenaga kerja yang bekerja di luar daerah maupun luar negeri, dan pelaksanaan kegiatan hubungan industrial.

5) UPTD

UPTD adalah unsur pelaksana teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja sesuai dengan nomenklturnya.

c. Struktur Organisasi



Gambar 6. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja

B. Data Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi IKM di Kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro saat ini, peneliti menggunakan 4 indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler, yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi IKM di kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro.

1. Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Indikator *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya, sesuai dengan janji yang telah diberikan. Indikator *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur indikator *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama merek, maka mengakibatkan merek dari pengguna layanan tertolak oleh sistem. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Ibu Siti Hidayah selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah cermat. Menurut saya pegawai pelayanan sangat cermat dan memahami proses pendaftaran merek.” Pernyataan senada juga diperkuat Bu Ida selaku Kepala Bidang Sarana Prasarana dan Pemberdayaan Industri, beliau mengatakan “Karena kami sudah mempunyai SOP Merk secara otomatis layanan Merk harus sesuai SOP yang ada”.

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan fasilitasi pendaftaran merek harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro khususnya pada pelayanan fasilitasi pendaftaran merek sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pelayanan.

Menurut Pak Geri mengatakan bahwa “Sudah memiliki SOP yang jelas, bahkan untuk mendaftarkan merek kita harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan produk yang jelas”.

Bu Ida menjelaskan bahwa “Sudah ada SOP (*Standart Operasional Procedure*) merek tetapi masih tahun 2021 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar

pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya pada pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro.

- c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek yang ada di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja cukup mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan.

Pak Utomo selaku petugas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro mengatakan bahwa “Kemampuan pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek cukup baik menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pendaftaran merek.”

Selaras dengan yang disampaikan oleh Bu Ida yang mengatakan bahwa “pegawai layanan pendaftaran merek harus dapat menguasai alat bantu yang digunakan dengan kompeten”.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki

kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan fasilitasi pendaftaran merek seperti komputer dan perangkatnya tidak hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh Bapak Utomo bahwa “Pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek disini sudah ahli untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan fasilitasi pendaftaran merek”.

Selanjutnya Ibu Siti Hidayah juga mengatakan bahwa “Pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek disini sudah ahli pak dalam menggunakan alat bantu”.

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

2. Indikator *Responsiviness* (Ketanggapan)

Indikator *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan, termasuk penyampaian informasi yang jelas. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur indikator *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro khususnya pada pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi IKM. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan Ibu Siti Hidayah, bahwa “Pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek disini sudah respon dengan baik pak”. Pak Geri menambahkan “pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek disini responnya sangat welcome”.

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Siti Hidayah, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan fasilitasi pendaftaran merek disini cepat”.

Selanjutnya Pak Geri menambahkan bahwa “pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek sudah cepat dan tepat”.

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna

layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Pak Geri bahwa “Saya pernah melakukan pelayanan fasilitasi pendaftaran merek agak lama karena ada gangguan pada sistem pendaftaran merek”.

Ibu Siti Hidayah menambahkan bahwa, “Ketika saya mengurus pendaftaran merek, pendaftarannya cukup cepat sesuai waktu yang ditentukan”.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

3. Indikator *Assurance* (Jaminan)

Indikator *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menanamkan rasa percaya pada pelanggan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi

akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut :

a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu.

Seperti yang dikatakan oleh Pak Utomo selaku pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek “Ada jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan fasilitasi pendaftaran merek”. Bu Ida menambahkan bahwa “Jaminan tepat waktu telah diatur di dalam SOP pelayanan fasilitasi pendaftaran merek”.

Menurut Pak Geri sebagai penggunaan layanan pendaftaran merek mengatakan bahwa “Untuk proses pendaftarannya waktunya cukup jelas”.

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Pada dasarnya pelayanan yang ada di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro terutama pada pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku ikm tidak dipungut biaya atau

gratis. Bu Ida mengatakan bahwa “Layanan Merk di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kab. Bojonegoro adalah zero cost atau nol rupiah alias gratis tidak di pungut biaya apapun”. Ibu Siti Hidayah menambahkan bahwa “Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja saat ini memiliki program pendaftaran merek gratis bagi ikm, jadi tidak dipungut biaya”.

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

4. Indikator *Emphaty* (Empati)

Indikator *Emphaty* (Empati) merupakan Kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur indikator *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegor dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja

harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Bu Ida mengatakan bahwa “Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

Ibu Siti Hidayah menambahkan bahwa, “Pengalaman saya, petugas sangat mendahulukan kepentingan pengguna layanan”.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Pak Geri mengatakan bahwa, “Petugas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek disini sangat ramah dan sopan”.

Ibu Siti Hidayah juga memberikan jawaban bahwa “Petugas sudah sangat sopan dan ramah”.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda - bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama.

Pak Geri mengatakan bahwa, “petugas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek disini tidak pernah membeda – bedakan”.

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan

menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Siti Hidayah bahwa “Pegawai pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di sini sangat menghargai saya, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”.

Gambar 7

Daftar Rekapitan Fasilitasi Pendaftaran Merek

DATA FASILITASI MEREK BAGI IKM
DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
TAHUN 2026

NO	PEMOHON						PRODUK YG DIHASILKAN	MEREK		
	NAMA	NO. HP	ALAMAT					MEREK	KELAS	
			JLN/DSN	RT	RW	DESA/KEL				KECAMATAN
1	INDAH WIJAYANTI	082244632558	Dusun Dalam	009	003	Ngumpakdalam	Dander	Bawang Goreng	RASIKHARA	30
2	SITA FATIMATUS SOLIKAH	085607620490	Dusun Cemplong	009	002	Ngulan	Dandor	Kue Kering dan Kue Basah	TASTYIN	30
3	NURVIA LIONITA	083850370888	Jl. MH Thamrin Gg Ngalmun Perum Thamrin	003	001	Ledok Kulon	Bojonegoro	Kimbab, Onigin	YAHAE	30
4	ANI NURAENI	082244094885	Desa Trucuk	013	002	Trucuk	Trucuk	Es Telur, Es Ubi Ungu, Es Manado, Es Podeng, Nasi Bakar, Stik Keler	WANAFI	30
5	RISKIA AMALIA ALAUDIN	085232250723	Dusun Mojoranu	015	005	Mojoranu	Dander	Kukur, Martabak Mie, Kue Bidaran Keju	RABISAH	30
6	SRI UTAMI	082223898541	Dusun Trucuk	018	002	Trucuk	Trucuk	Krang Sembunyi, Kue Jari-jari, Kuping Gajah, Kue Stik Keju	NYARIADI	30
7	RATIH SINTA WARDANI	085730111636	Jl KH Mansyur No 48	002	001	Ledok Wetan	Bojonegoro	Kue Kering dan Kue Basah	ROTIFA	30
8	PUJIANA	0881036646113	Jl. Grogogan	008	002	Tapelan	Kapas	Terasi, Ketumbar, Kunyit	SANGKURAI	30
9	AZIZATUL MUNAWAROH	085335881312	Dusun Gempol	002	004	Sidodadi	Sukosewu	Pakalan (Kemeja, Celana, Kaos, dll)	AL IS'AF	25
10	IRMA SUSI YANI	082392042743	Dusun Pisolanang	018	002	Campurejo	Bojonegoro	Kue Kering dan Kue Basah	IRNABILA	43
11	AYU APRILIA	083849177596	Jl Diponegoro Gg II	005	002	Padangan	Padangan	Aneka Makanan dan Minuman	NASYAINO	43
12	RACHMANI DWI HARINI	081553888551	Dusun Tandingoro	019	003	Tanjungharjo	Kapas	Kerupuk Telur Asin	WELWEL	30
13	SITI RAHAYU	085230671207	Jl. Basuki Rahmad Gg Ma'rif 42A	002	001	Mojokampung	Bojonegoro	Siomay, Tahu Pentol	EDARKA	29
14	KAROMATUS SAKDIYAH	085215643730	Jl. Basuki Rahmad Gg SDN 5	005	001	Mojokampung	Bojonegoro	Donat, Cireng, Cilok, Pastel Basah	JOENADZ	30
15	RINAWATI	0895383088878	Jl. KH Mansyur No 154	005	001	Ledok Wetan	Bojonegoro	Kue Kering dan Kue Basah	DEVIRINA	30
16	IIN DUNAKH RAHMAWATI	085184623246	Jl Masjid	003	001	Sembung	Kapas	Rengginang	REROJA	30
17	NIA IKA NURAINI	085850461737	Jl Untung Suropati	009	002	Klangon	Bojonegoro	Cireng Ayam, Kue Jari-jari	WANTU	30
18	RUDIYANANI	085233777144	Jl. JA Suprpto Gg Sarimulyo	003	001	Barjarejo	Bojonegoro	Kue Basah dan Kue Kering	MTAK DIEN	30

NO	PEMOHON							PRODUK YG DIHASILKAN	MEREK	
	NAMA	NO. HP	ALAMAT				MEREK		KELAS	
			JLN/DSN	RT	RW	DESA/KEL				KECAMATAN
19	RUMIATI	081515841837	Dusun Glagah	002	010	Purwosari	Purwosari	Ledre	RHUMYLA	30
20	ANNA EKOWATI	081331106036	Jl. Sewunggaling Gg Cokro No 17 A	001	001	Kadipaten	Bojonegoro	Aneka Makanan dan Minuman	POGUNA	43
21	ANITA SRIBANUN	085210906575	Jl. Rajawali Gg. Rawi I No. 22	001	001	Karangpacar	Bojonegoro	Kue Kering dan Kue Basah	FUTAGOROKU	30
22	SULASMI	082143410070	Dusun Nggodang	022	001	Kunci	Dander	Kue Kering dan Kue Basah	MIN PAO	30
23	ENIK PATMIASIH	081235267269	Dusun Kunci	007	001	Kunci	Dander	Kue Kering dan Kue Basah	HIZAIN DONYEN	30
24	DIANA	085655899520	Dusun Nggodang	002	001	Kunci	Dander	Kue Kering dan Kue Basah	FANTESTIC	30
25	LENI MARIYANI	085189646024	Dusun Kunci	001	001	Kunci	Dander	Keripik	HOUSEK	29
26	RINAWATI	085713684559	Dusun Nggodang	003	001	Kunci	Dander	Keripik	SU CUI	29
27	SUPINI	081364456527	Jl. Untung Suropati Gg III No 13A	014	002	Klangon	Bojonegoro	Keripik	NYAMILI	30
28	ROBIATUN IKMAH	082114769627	Dusun Balong	001	006	Sidodadi	Sukosewu	Kue Kering dan Kue Basah	RUBIFA	30
29	KRISTIANINGSIH	081246529179	Dusun Ngraseh	001	001	Ngraseh	Dander	Rengginang	OMAH MENYOK	30
30	RISWATI	085655900944	Dusun Kunci	004	001	Kunci	Dander	Keripik	SUBIN	29

C. Analisa dan Interpretasi Data

Kualitas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro dapat dianalisis menggunakan empat indikator kualitas pelayanan publik menurut Kotler yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pada aspek *reliability* (keandalan), petugas berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari pemberian informasi, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, hingga pendampingan proses pengajuan pendaftaran merek. Keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan petugas memberikan informasi yang benar dan membantu pemohon agar berkas yang diajukan memenuhi persyaratan.

Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap), petugas menunjukkan kesediaan dalam merespons pertanyaan, memberikan konsultasi, serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran. Daya tanggap yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun

dalam praktiknya terkadang terdapat kendala, seperti banyaknya jumlah pemohon atau proses lanjutan yang bergantung pada instansi lain.

Pada aspek *assurance* (jaminan), petugas memberikan rasa percaya kepada masyarakat melalui pelayanan yang profesional, sopan, dan sesuai ketentuan. Jaminan juga diwujudkan dengan penyampaian informasi mengenai tahapan pendaftaran, biaya resmi, serta kepastian bahwa proses fasilitasi dilakukan secara transparan. Namun, hasil akhir berupa penerbitan sertifikat merek tetap menjadi kewenangan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI), sehingga waktu penyelesaian tidak sepenuhnya berada dalam kendali dinas.

Pada aspek *empathy* (empati), petugas memberikan perhatian kepada kebutuhan setiap pemohon, khususnya pelaku UMKM yang belum memahami prosedur pendaftaran merek. Pendampingan, komunikasi yang ramah, dan kesediaan memberikan penjelasan secara rinci menunjukkan adanya kepedulian terhadap masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih mudah diakses.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan fasilitasi pendaftaran merek di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro telah mencerminkan penerapan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam aspek sosialisasi, percepatan koordinasi dengan instansi terkait, serta pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat.