

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik dalam memfasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku IKM di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro dapat dinilai dari empat indikator yaitu, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. Indikator *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan.
 - b. Indikator *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, dan tepat waktu, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketepatan waktu pegawai dalam memfasilitasi pendaftaran merek.
 - c. Indikator *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator *Assurance*.
 - d. Indikator *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan.

B. Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran yaitu Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Bojonegoro khususnya bagian pelayanan fasilitasi pendaftaran merek bagi pelaku IKM sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan formulir untuk pengajuan pendaftaran merek bagi pelaku IKM, agar pelaku IKM tidak menunggu terlalu lama dalam pendaftaran merek.

DAFTAR PUSTAKA

Buku – Buku :

- Andri Ratnasari. (2013). *Peranan Industri Kecil Menengah (IKM) Dalam Penyerapan Tenaga Kerja Di Kabupaten Ponogoro* (Universitas Negeri Surabaya) hal 5.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h. 127
- Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 130
- Emzir , *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, cet.2 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), h. 2.
- Emzir , *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, cet.2 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), h. 3.
- J.Satrio. (2000). *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. (Bandung : Citra Aditya Bakti.) Hlm. 179.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management*, (15th edition. United States: Pearson Education.)
- Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), h.4.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. (Bandung: CV Pustaka Setia)
- R. Soekardono. (1983). *Hukum Dagang Indonesia, Jilid I*, (Cetakan ke-8, Jakarta: Dian Rakyat.) hlm 149

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Cet. IV;

Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), h. 114

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta.)

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta.)

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: CV. Alfabeta.)

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta.)

Peraturan – Peraturan :

Merek dan Indikasi Geografis, *Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2016*

Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia, *Peraturan Pemerintah Nomor: 28 Tahun 2019*

Besaran Jumlah Tenaga Kerja Dan Nilai Investasi Untuk Klasifikasi Usaha Industri, *Peraturan Menteri Perindustrian RI NO. 64/M-IND-PER/7/2016*

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