

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INDUSTRI KECIL  
DAN MENENGAH (IKM)**

(Studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur  
Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi di Unit Pelaksana  
Teknis Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

**RISCA SARIFA NURFAUZIAH**

17031000059



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. **Judul** : **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH (IKM)**  
(Studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 60 Tahun 2018 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang )
2. **Nama** : RISCA SARIFA NURFAUZIAH
3. **NPK** : 17031000059
4. **Program Studi** : Administrasi Publik
5. **Fakultas** : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
6. **Universitas** : MERDEKA MALANG

Pembimbing I

(Prof. Dr. Bonaventura Ngw., MS)  
NIK. 266/UM

Pembimbing II

(Dr. Praptuning Sukowati, SH., M.Si)  
NIK. 786/FS

Menyetujui,

Dekan,



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Risca Sarifa Nurfauziah ini telah

Di Presentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat

Tanggal : 19 Februari 2021

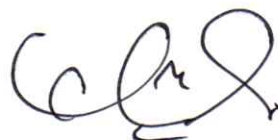
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang

### Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris,

Anggota



(Dr. Sukardi, M.Si) (Dr. Hj. Sri Hartini J, M.Si) (Chandra Dinata, S.Sos., M.PA)

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,



**DR. SUKARDI, M.Si.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risca Sarifa Nurfauziah

NPM :17031000059

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benar nya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah di ajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademis Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu di sebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini di gugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang di peroleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 Tentang SisDiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, 10 Februari 2021

Yang menyatakan



Risca Sarifa Nurfauziah

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

( Q.S Al. Ankabut : 6 )

“Menulis adalah mencipta, dalam suatu penciptaan seseorang mengarahkan tidak hanya semua pengetahuan, daya, dan kemampuannya saja, tetapi ia sertakan seluruh jiwa dan nafas hidupnya.”

(Stephen King)

“Jika pendidikan sebagai prioritas, maka masa depanmu berkualitas”

( Risca Sarifa Nurfauziah )

Kupersembahkan Kepada:

Ayah, Ibu, Adik tercinta

Almamaterku

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah swt. Berkat rahmat dan berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata – mata tidak hanya usaha penulis sendiri, melainkan bantuan yang tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Dra. Hj. Umi Chayatin M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Prof. Dr. Bonaventura Ngw., MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran terbaik dalam penyelesaian skripsi.
5. Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang atas ilmu dan bimbingan yang diberikan selama menempuh kuliah di Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik.
7. Ibu Dra. Rr. Anggrahini, MM selaku Kepala UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang (UPT PMPI dan TK Malang) yang telah memberikan izin penelitian dalam penyelesaian skripsi.
8. Bapak Ir. Restu Andoyo, M.MT selaku Kepala Seksi Bidang Pengembangan Mutu Produk Industri dan Kekayaan Intelektual UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang (UPT PMPI dan TK Malang) yang telah membantu selama proses penelitian skripsi.
9. Bapak Aries Juhandojo, S.T selaku Kepala Seksi Bidang Desain Produk Industri dan Teknologi Kreatif UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan

Teknologi Kreatif Malang (UPT PMPI dan TK Malang) yang telah membantu selama proses penelitian skripsi.

10. Bapak Heru Subagyo, S.IP selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang (UPT PMPI dan TK Malang) yang telah membantu selama proses penelitian skripsi.
11. Seluruh pegawai UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang (UPT PMPI dan TK Malang) yang telah membantu selama proses penelitian skripsi.
12. Kedua orang tua saya Bapak Hadi Purwanto dan Ibu Sri Witanti yang senantiasa mendo'akan , memberikan kasih sayang, perhatian, dan motivasi secara moral maupun finansial.
13. Kepada adik saya Alvian Dwi Prasetyo dan Fredo Faiz Fadillah yang telah mendukung saya selama kuliah.
14. Teman – teman seangkatan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik Tahun 2017.
15. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan ataupun kelemahan, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang berguna untuk penulis sebagai pembelajaran penulis kedepannya. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi generasi selanjutnya yang membaca. Penulis juga meminta maaf apabila ada kesalahan pada skripsi ini.

Malang, 10 Februari 2021

Penulis,

(Risca Sarifa Nurfauziah)

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah Swt, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Industri Kecil dan Menengah (IKM) (Studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 60 Tahun 2018 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang)” tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Dra. Hj. Umi Chayatin M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Prof. Dr. Bonaventura Ngw., MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran terbaik dalam penyelesaian skripsi.
5. Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Malang, 10 Februari 2021  
Penulis,  
(Risca Sarifa Nurfauziah)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	xiv
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3 Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.3.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	10
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3 Jenis Pelayanan Publik .....	15
2.1.4 Unsur Pelayanan Publik.....	16
2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	17
2.2 Industri Kecil dan Menengah (IKM) .....	19
2.2.1 Pengertian Industri Kecil .....	19
2.2.2 Manajemen dalam Industri Kecil .....	20
2.2.3 Pengertian Industri Menengah.....	22
2.3 Landasan Hukum UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang .....	24
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Fokus Penelitian .....	32
3.3 Sumber Data .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1 Teknik Observasi.....	36
3.4.2 Teknik Wawancara.....	37
3.4.3 Teknik Dokumentasi.....	40

3.5 Teknik Analisis Data .....	40
3.6 Lokasi Penelitian .....	43
3.7 Jadwal Penelitian .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	45
4.1.2 Sejarah Terbentuknya UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang (UPT PMPI dan TK Malang) ....	46
4.1.3 Profil Kantor UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang (UPT PMPI dan TK Malang) .....	47
4.1.4 Personalia.....	54
4.1.5 Sarana Dan Prasarana UPT PMPI dan TK Malang .....	57
4.2 Penyajian Data .....	58
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>123</b>
5.1 Kesimpulan .....	123
5.2 Saran .....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>129</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Pegawai UPT PMPI dan TK Malang Berdasarkan Jabatan.....	55
Tabel 4. 2 Pegawai UPT PMPI dan TK Malang Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4. 3 Pegawai UPT PMPI dan TK Malang Berdasarkan Status Kepegawaian .....	56
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana UPT PMPI Malang .....	57
Tabel 4. 5 Bidang Pengembangan Mutu Produk Industri dan Hak Kekayaan Intelektual (PMPI dan HKI).....	61
Tabel 4. 6 Bidang Desain Produk Industri dan Teknologi Kreatif (DPI dan TK)	63
Tabel 4. 7 Daftar IKM yang Mendapat Fasilitasi Desain Produk Industri dan Teknologi Kreatif (DPI dan TK).....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Kasus Pelanggaran HKI di Indonesia .....	5
Gambar 3. 1 Skema Analisis Data .....	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPT PMPI dan TK Malang .....	48
Gambar 4. 2 Layanan IKM Terkait Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) .....	60
Gambar 4. 3 Jumlah IKM yang Mendaftar HKI Tahun 2020.....	62
Gambar 4. 4 Jenis IKM yang Mendaftar HKI Tahun 2020 .....	62
Gambar 4. 5 Keandalan Tenaga Desain Mengoperasikan Media .....	86
Gambar 4. 6 Hasil Wawancara Terkait Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	86
Gambar 4. 7 Contoh Produk Layanan Terkait Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ....	96
Gambar 4. 8 Layanan Keluhan IKM Terkait Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Draf Pertanyaan .....	129
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian.....	134
Lampiran 3: Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi.....	146
Lampiran 4: Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	147
Lampiran 5: Surat Izin Penelitian ke UPT PMPI dan TK Malang .....	148
Lampiran 6: Surat Selesai Penelitian Dari UPT PMPI dan TK Malang.....	149

## ABSTRAK

Risca Sarifa Nurfauziah, NIM: 17031000059, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Bonaventura Ngw dan dosen pembimbing II : Praptining Sukowati,” Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Industri Kecil dan Menengah (IKM)(Studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi di Unit Pelaksana Teknis Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif Malang).”

Industri kecil menengah (IKM) di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 44 juta dan mampu menyerap tenaga kerja sampai 11,68 juta orang. Dari angka tersebut, 99 persen kesulitan mengembangkan usaha.

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan Industri Kecil dan Menengah (IKM) dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Industri Kecil dan Menengah (IKM) di UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif (UPT PMPI dan TK) Malang.

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Penelitian ini berlokasi di UPT Pengembangan Mutu Produk Industri dan Teknologi Kreatif (UPT PMPI dan TK) Malang yang bertepatan di Jl. Raya Tlogomas Nomor 57, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur, dengan tujuh orang informan penelitian.

Hasil penelitian ini adanya bukti langsung atau *tangibles* dalam memberikan pelayanan untuk memastikan tingkat pemahaman masyarakat maka dilakukannya berbagai sosialisasi sehingga IKM lebih mendalami pelayanan yang akan di lakukan, proses pelayanan tak hanya sekedar melayani namun adanya kehandalan setiap pegawai dalam melayani adalah hal yang sangat penting sekali bagaimana pegawai dapat membaca situasi jika terjadi kendala dan bagaimana kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat. Perlu adanya rasa empati agar proses pelayanan dapat berjalan dengan normal sehingga pegawai merasa nyaman dan yang melayani merasa nyaman, proses pelayanan selain terciptanya pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan kepuasan bagi para IKM ada jaminan yang di terima oleh para IKM juga menjadi bagian yang sangat penting dimana dengan adanya jaminan tersebut sebagai wujud pelayanan dapat tercapai sesuai target yang di maksud suatu hal yang penting sehingga jika ada suatu kendala pelayanan respon pegawai sangat cepat dalam menangani, sehingga dalam melayani para IKM dengan berbagai karakteristik tentunya memiliki cara yang berbeda. Adanya faktor pendorong dan penghambat menjadi suatu kekuatan dalam pelayanan sehingga saling berkaitan satu dengan lainnya.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Industri Kecil dan Menengah (IKM), Kualitas.

## ABSTRACT

Risca Sarifa Nurfauziah, NIM: 17031000059, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Malang Merdeka University, First Advisor: Bonaventura Ngw and second supervisor: Praptining Sukowati, "Efforts to Improve Service Quality for Small and Medium Industries (Study of Policy Implementation Based on the Regulation of the Governor of East Java Number 60 of 2018 concerning Job descriptions and functions in the Technical Implementation Unit for the Development of Industrial Product Quality and Creative Technology in Malang). "

Small and medium industries in Indonesia in 2020 will reach 44 million and are able to absorb up to 11.68 million people. Of these, 99 percent have difficulty developing a business.

The purpose of this research is to find out how to improve the service quality of Small and Medium Industries and to determine the supporting and inhibiting factors in an effort to improve the service quality of Small and Medium Industries at the UPT for Quality Development of Industrial Products and Creative Technology (UPT PMPI and TK ) Malang.

This type of research is qualitative in nature based on the philosophy of postpositivism, used to examine the conditions of natural objects. This research is located at UPT Industrial Product Quality Development and Creative Technology (UPT PMPI and TK) Malang which coincides at Jl. Raya Tlogomas Number 57, Lowokwaru District, Malang City, East Java, with seven research informants.

The results of this study are direct evidence or tangibles in providing services to ensure the level of public understanding, various socialization is carried out so that Small and Medium Industry will explore more about the service to be carried out, the service process is not just serving but the reliability of each employee in serving is very important. employees can read the situation if there are obstacles and how reliable employees are in providing service quickly. There needs to be a sense of empathy so that the service process can run normally so that employees feel comfortable and those who serve feel comfortable, the service process in addition to creating services that are in accordance with procedures and satisfaction for Small and Medium Industry, there is a guarantee received by Small and Medium Industry is also a very important part where With this guarantee, as a form of service, it can be achieved according to the target, which means an important thing so that if there is a problem, the employee response service is very fast in handling, so that in serving Small and Medium Industry with various characteristics, of course, have different ways. The existence of driving and inhibiting factors becomes a force in service so that they are related to one another.

**Keywords:** Service, Small and Medium Industry, Quality.