

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan :

1. Menurut responden pelayanan pendaftaran desain industri pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST dan RD dinilai belum memuaskan pemohon pendaftaran desain industri. Berdasarkan data yang ada bahwa dari kelima dimensi pelayanan yang dinilai sudah lebih baik hanya dimensi *Tangible*, sedangkan dimensi *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness* masih dinilai belum baik. Dimensi *Tangible* merupakan penyediaan fasilitas fisik yang relatif mudah diwujudkan karena barang mati sebagai obyek yang dibentuk sesuai kemauan pimpinan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, sedangkan empat dimensi lainnya berkaitan erat dengan sifat, perilaku dan talenta serta keinginan-keinginan dari manusia itu sendiri yang relatif lebih sulit untuk dibentuk sesuai dengan kemauan pimpinan dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.
2. Dimensi pelayanan yang belum baik secara berturut-turut adalah *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, dan *Assurance* merupakan dimensi yang dianggap menuntut perhatian lebih banyak dari pada dimensi *Tangible*. Hal ini bukan berarti melupakan dimensi *Tangible*, karena walaupun sudah disebut relatif baik ternyata masih perlu perhatian dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemohon pendaftaran desain industri.
3. Penilaian Pejabat dan Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD terhadap kualitas pelayanan pendaftaran Desain Industri menurut *Mc. Kinsey 7-S Framework* yang meliputi *Strategy* (Strategi), *Structure* (Struktur), *System* (Sistem), *Style* (Gaya kepemimpinan), *Staff* (Staf), *Skill* (Ketrampilan), *Shared*

Value (Nilai kebersamaan) harus ditingkatkan terutama pada aspek structure (struktur).

B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Perbaikan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan berdasarkan urutan prioritas/tingkat kepentingan pada (1) Dimensi *Responsiveness*, (2) Dimensi *Reliability*, (3) Dimensi *Empathy*, (4) Dimensi *Assurance*, (5) Dimensi *Tangible*.
2. Perbaikan sturcture (stuktur) dengan dibentuknya Sub. Direktorat Desain menjadi sebuah direktorat sehingga dapat memperlancar proses pelayanan desain industri.
3. Pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan pendaftaran di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD harus lebih memperhatikan keinginan pelanggannya dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan.
4. Kebijakan-kebijakan yang berkenaan dengan pelayanan di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD perlu dikaji ulang, diperbaharui atau disempurnakan, mengingat kebijakan yang ada sudah kurang sesuai dengan perkembangan yang ada saat ini.