

Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Direktorat Jendral Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI = Quality service analysis of customer satisfaction at Directorate General Intellectual Property Rights of Department of Justice and Human Rights

Yoko Setianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109739&lokasi=lokal>

Abstrak

Hak Kekayaan Intelektual Intellectual Property Rights adalah hak yang timbul bagi hasil ide/pemikiran yang memberikan dampak/manfaat bagi kehidupan manusia dan lingkungannya. Di Indonesia Hak Kekayaan Intelektual diatur dan dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang merupakan institusi dari Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I. yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang Hak Kekayaan Intelektual.

Permasalahan yang ada dapat dirumuskan: "Bagaimana kualitas pelayanan di Direktorat Jendral/era/ Hak Kekayaan Intelektual (HKI) dikaji dari aspek tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta upaya apa sajakah yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual?".

Penelitian ini bertujuan menguji kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dikaji dan aspek tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy serta menjelaskan upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI).

Model yang dipergunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan dengan mempergunakan teori SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, pengukuran tingkat kepuasan dan analisis dimensi prioritas pelayanan. Teknik pengambilan data yang dipergunakan adalah penyebaran kuesioner pada pelanggan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) sebanyak 50 responden sebagai sampel data penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual berdasarkan dimensi SERVQUAL adalah; dimensi Tangible mempunyai tingkat kepuasan 78,86%, Reliability mempunyai tingkat kepuasan rata-rata -0.73 (80.5%), Responsiveness mempunyai tingkat kepuasan rata-rata -0.87 (77.06%), Assurance mempunyai tingkat kepuasan rata-rata -0.67 (83.22%), dan Empathy mempunyai tingkat kepuasan rata-rata -0.95 (76,77%), Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Empathy mempunyai tingkat kepuasan yang terendah dan dimensi Assurance mempunyai tingkat kepuasan yang tertinggi.

Alternatif prioritas perbaikan pelayanan yang diperoleh menurut penelitian ini dilihat dari tingkat kepentingan menurut responden adalah dengan melakukan perbaikan dimulai dari dimensi Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangibility, dan Assurance.