

Pelaksanaan sistem komputerisasi Direktorat Paten terhadap kualitas pelayanan di bidang paten: Studi kasus di Kantor Direktorat Paten Dirjen HKI

Azmi Dahlan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74886&lokasi=lokal>

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat dan tuntutan konsumen yang semakin kritis, menghendaki perubahan yang cepat terhadap pelayanan masyarakat, salah satu pelayanan masyarakat yang amat mendukung kemajuan perekonomian bangsa Indonesia adalah pelayanan di bidang Paten. Penelitian ini berlokasi pada Direktorat Paten dan pengguna Pelayanan Paten itu sendiri.

Metodologi yang digunakan bersifat survey dengan mengambil seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 43 Konsultan Paten. Langkah awal dilakukan uji coba sebagai pra penelitian terhadap 7 responden dari tanggal 21 April sampai dengan 5 Mei 2003. Dari 20 Butir pernyataan untuk variabel Sistem Pelayanan Paten ternyata terdapat 3 butir yang tidak valid [Butir 17,18 dan 19]. Sedangkan untuk variable Sistem Komputerisasi dari 10 butir pernyataan terdapat tiga butir pernyataan yang tidak valid [butir 1,4 dan 8]_ Idealnya dilakukan perubahan terhadap pernyataan yang tidak valid, namun mengingat waktu terbatas, maka terhadap 20 responden yang terjaring dilakukan pembahasan dengan tidak memasukan butir pernyataan yang tidak valid. Penelitian ini menggunakan skala iikert gradasi sangat positif sampai dengan negatif, yaitu berupa jawaban 'Sangat Setuju [5], Setuju [4], Ragu-ragu [3], Tidak Setuju [2], Sangat Tidak Setuju [1]

Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Spearman dan regresi berganda. Dari analisis hasil penelitian terungkap bahwa : Kepuasan konsumen lebih terpenuhi dengan menggunakan sistem komputerisasi dan pada sebelum dilaksanakan sistem komputerisasi, karena sebelum adanya sistem komputerisasi selalu lambat dan bervariasi jangka waktu penyelesaiannya. Dalam memenuhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, ternyata hubungan sistem komputerisasi dengan kualitas pelayanan di bidang Paten dari data terlihat mempunyai hubungan yang sedang [angka korelasi 0,535 adalah di atas angka 0,5,], akan tetapi sistem komputerisasi hanya bisa menjelaskan untuk meningkatkan pelayanan Paten di Direktorat Paten sebesar 28,70%, sedangkan 71,30% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

Berdasarkan acuan teori tentang Kualitas Pelayanan yang merupakan landasan dalam pelaksanaan pelayanan paten, terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kelima faktor ini dapat secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan dengan sistem komputerisasi, namun pengaruh ini hanya meningkatkan pelayanan paten di Direktorat paten sebesar 28,70%, sedangkan 71,30% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Oleh karena itu Direktorat Paten dalam mengadaptasi era Teknologi Informasi, paling tidak harus dapat menerapkan lima faktor kualitas pelayanan yang dikemukakan di atas.