

Analisis kualitas pelayanan di direktorat paten, direktorat jenderal hak kekayaan intelektual

Slamet Riyadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75107&lokasi=lokal>

Abstrak

Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual merupakan institusi dari Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia R.I. yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang Hak Kekayaan Intelektual. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual didukung oleh beberapa Direktorat, salah satunya adalah Direktorat Paten. Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia R.I. Nomor M.OI-PR.07.10 Tahun 2001, pasal 615 butir © diungkapkan bahwa Direktorat Paten melaksanakan penerimaan permohonan paten dan permohonan pemeriksaan substantif, pemantauan dan pengendalian, publikasi permohonan paten, dan penyiapan bahan pemberian paten, pendaftaran lisensi, pengalihan paten, pemeliharaan, serta pemberian pelayanan dan kebutuhan teknis operasional pemeriksa paten.

Pelanggan Direktorat Paten adalah para pemohon paten dari dalam negeri maupun luar negeri. Pemohon dari luar negeri harus melalui jasa Konsultan Paten, pemohon dari dalam negeri termasuk Sentra HKI, Perusahaan yang bergerak dibidang obat-obatan, dan juga para penemu di bidang teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Direktorat Paten, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Sebagai instansi pelayanan jasa selayaknya mengerti apa arti pelayanan jasa. Menurut Tjiptono (2000:51), pelayanan jasa yaitu bahwa pelayanan jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Berry, Parasuraman, dan Zeithmal (1990: 26) dipengaruhi oleh Tangibles, Responsivness, Reliability, Assurance, dan Empathy. Suplemen pelayanan digambarkan oleh Lovelock (1994:269) layaknya sebagai kelopak-kelopak bunga, yang terdiri dari information, consultation, ordertaking, hospitality, caretaking, exceptions, oiling dan payment.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dirancang dengan tujuan untuk memperoleh gambaran dan menjelaskan kondisi atau kualitas pelayanan yang ada di Direktorat Paten, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Direktorat Paten dalam kondisi cukup baik, hal ini dapat dilihat dari data yang sebagian besar responden memberikan nilai 3 atau modus (nilai yang sering muncul) dari data yang disebarkan kepada responden adalah 3. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi atau kualitas pelayanan di Direktorat Paten adalah cukup baik dan penulis menyarankan agar para pegawai terus mau meningkatkan kualitas pelayanan, dan untuk para pimpinan tetap agar senantiasa memberikan pembinaan dan juga waskat kepada bawahan.

Daftar Pustaka : 27 buku, 5 dokumen, 16 lain-lain