

Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan permohonan pendaftaran desain industri (pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual)

Muh. Fatchurrohman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109927&lokasi=lokal>

Abstrak

Dewasa ini sangat besar keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Seiring dengan tuntutan masyarakat tersebut, diharapkan kerja keras dari aparat pemerintah untuk dapat mengabdikan dirinya kepada kepentingan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Penelitian ini mencoba menganalisis, bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik dalam hal ini pelayanan pendaftaran permohonan desain industri di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLT & RID, Ditjen HKI terhadap tingkat kepuasan pelanggan menurut Konsultan HKI selaku penerima jasa layanan.

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif yang mengulas tentang deskripsi permasalahan seputar pelayanan permohonan pendaftaran desain industri. Data primer dari penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 50 kepada Konsultan HKI selaku penerima jasa layanan.

Atribut-atribut dalam kuesioner disusun berdasarkan dimensi servqual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimana faktor-faktor atau atribut-atribut tersebut dianalisis pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Pada kesimpulannya, dengan menggunakan diagram kartesius diperoleh posisi (penempatan) atribut-atribut atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana terdapat 7 (tujuh) atribut yang menempati kuadran A yang berarti atribut atau faktor yang mendapatkan Prioritas Utama untuk diperbaiki kinerjanya, Terdapat 7 (tujuh) atribut atau faktor yang menempati kuadran B, yang berarti perlu dipertahankan kinerjanya. Terdapat 1 (satu) atribut atau faktor yang menempati kuadran C, yang berarti hal ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanan biasa saja. Dan terdapat 14 (empat belas) atribut atau faktor yang menempati kuadran D, yang berarti kinerja pelayanan sudah sangat baik, sehingga sangat memuaskan pelanggan.

Today, people is desiring to have a good public service. Along with that desiring, it is wished a hard work from government official to devote themselves for the public interest and to give the best and qualified service to the public.

This research tried to analysis, how was the quality of public service performance, in this matter the application service of Industrial Design registration at Directorate of Copyrights, Industrial Design, IC Layout Design and Trade Secret to the customer satisfaction level based on IP Consultant opinion as service receiver.

The research method was using descriptively quantitative research method which explained about problem description surround the application service of Industrial Design registration. Primary data in this research was gained by distributing 50 questioners to IP consultants as service receivers.

Questioner attributes were arranged base on servqual dimension, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Where the factors or attributes were analyzed their influence to the

customer satisfaction level based on level analysis of interest and performance.

In summary, by using cartesius diagram was gained the position of attributes or factors that influenced customer satisfaction, where there were 7 attributes which placed on quadrant A, it means, this was attribute which had main priority to be corrected its performance. There were 7 (seven) attributes which placed on quadran B, it means, the performance needed to be resisted. Only 1 (one) attribute or factor that was placed on quadrant C so it was deemed not important by customer and service performance was usual. And there were 14(fourteen) attributes or factors which placed on quadrant D, it means, the service performance has been very good, so customer was satisfied.</i>