

Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual = Analysis of Copyright Registration Service Quality on Directorate General of Intellectual Property Rights

Maryeti Pusporini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=129388&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang kualitas pelayanan Direktorat Hak cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, serta kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan pendaftaran hak cipta berdasarkan gap 1 sampai dengan gap 4.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan konsep Service quality dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dilakukan analisis terhadap persepsi dan harapan pelanggan pendaftaran Hak Cipta Desain Industri, Desain Tata Letak sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang serta analisis terhadap persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan, persepsi manajemen terhadap spesifikasi kualitas pelayanan, analisis spesifikasi kualitas pelayanan terhadap penyampaian layanan dan analisis penyampaian layanan terhadap komunikasi eksternal. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dinilai masih kurang karena masih ada kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal tersebut tercermin dari nilai servqual kualitas pelayanan yang bernilai negatif dan tingkat kepuasan yang berada dibawah seratus persen menunjukkan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap pelayanan hak cipta yang diberikan oleh Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. Dan dari hasil penelitian terhadap kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan hak cipta diketahui bahwa pihak manajemen belum mampu memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan, belum menetapkan standar kualitas pelayanan dan juga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang baik karena masih ada kesenjangan dalam penyampaian layanan, serta belum dapat memenuhi ketepatan waktu pemberian hak cipta kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan belum adanya orientasi pada riset yaitu belum adanya pengumpulan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan survey kepuasan pelanggan secara teratur, belum adanya standarisasi tugas, kurangnya kerjasama tim, serta ketidaksesuaian pekerjaan dengan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai. Sehingga perlu lebih meningkatkan pengumpulan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan serta penetapan standar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

.....This thesis describes the Service quality of Copyright Directorate, industrial design, layout designs of integrated circuits, and trade secrets that aims to determine the level of Service quality that has been given to the level of customer satisfaction, as well as management's ability to manage the Copyright registration Service based on the gap 1 up to 4.

This research is a descriptive study using a quantitative approach that is supported by a qualitative approach. Using the concept of Service quality from Zeithaml, Parasuraman and Berry, the study performed an analysis of the customer perceptions and expectations on industrial design copyrights registration, layout designs of integrated circuits and trade secrets, and also management perceptions on customer expectations,

Service quality specification, Service quality specification analysis of Service delivery and Service delivery analysis for external communication.

From the research results it can be seen that there is still a gap between customer expectations and Service perceived by customers. This is reflected in the negative value of SERVQUAL Service quality. That the satisfaction levels are below one hundred per cent indicates that the customer is still not satisfied with the Copyright Services provided by the Directorate of Copyright, Industrial Design, Layout Designs of Integrated Circuits and Trade Secret. From the findings of management's ability to manage the Copyright Service is known that the management has not been able to understand what is expected by the customer, standards of quality Service has not been set and also not able to meet good quality Service because there are still gaps in Service delivery, and can not be meet the delivery timeliness Copyright to the customer. This is due to the lack of research orientation in the absence of information collection of Service quality expected by customers and customer satisfaction surveys on a regular basis, yet the standardization of tasks, lack of teamwork, and incompatibility with the educational work that is owned by employees. Thus there is a need to further improve the collection of Information about the quality of Service expected by customers and setting standards of Service quality in accordance with customer expectations.