

Analisis kualitas layanan pemeriksa paten pada Direktorat Paten Direktorat Jendral Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Every Nanda,a uthor

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=129468&lokasi=lokal>

Abstrak

Layanan adalah suatu kegiatan yang berimplikasi pada kepuasan bagi orang atau kelompok yang menikmati layanan tersebut. Pemeriksa Paten sebagai bagian dari pemberi layanan pada Direktorat Paten Ditjen HKI berkewajiban untuk memberi layanan terbaik kepada pelanggan, dalam hal ini adalah pemohon paten.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui kualitas layanan Pemeriksa Paten pada Direktorat Paten Ditjen HKI dan menganalisis prioritas utama dalam memperbaiki kualitas layanan Pemeriksa Paten. Pengukuran kualitas layanan pada penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL, dengan lima dimensi penting, yaitu: Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness, dan Empathy, dengan membentuk tiga variabel yaitu persepsi pelanggan, harapan pelanggan, dan tingkat kepentingan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Pemeriksa Paten saat ini belum memuaskan pelanggan. Hal ini di tandai dengan skor rata-rata untuk semua dimensi masih berada dibawah nol atau bertanda negatif, ini artinya nilai persepsi pelanggan lebih kecil dari pada harapan pelanggan. Dengan kata lain kinerja Pemeriksa Paten lebih rendah dari pada apa yang diharapkan oleh pelanggan dalam hal ini para inventor dan atau konsultan HKI.

Sementara itu tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Pemeriksa Paten untuk semua dimensi masih berada dibawah tingkat kepuasan pelanggan. Ini berarti, perbandingan antara kinerja Pemeriksa Paten dengan harapan pelanggan belum sebanding, dimana kinerja Pemeriksa Paten atau persepsi pelanggan lebih kecil dari pada harapan pelanggan.

.....Service is an activity having implication to satisfaction for people or organization enjoying the Service. Patent Examiners as part of Service provider at Directorate Patent of Directorate General of Intellectual Property Rights obliged to give the best Service to customers. In this case is patent applicant or patent attorney.

The aim of this research is to measure and knows Service quality of Patent Examiners at Directorate Patent of Directorate General Intellectual Property Rights and analyses main priority to improve Service quality of Patent Examiners.

Measurement of Service quality at this research applies SERVQUAL Model and it contains of the 5 dimension that is: Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness, and Empathy, by forming three variables such as customers perception, customers expectation and level of customers importance.

Result of this research indicates that the existing Service quality of Patent Examiners has not gratified customers. This thing marked by mean score for all dimension stays under null or having sign negativity, this mean that perception values of customers are smaller than customers expectation. Equally Patent Examiners performance are lower than at what expected by customers in this case the inventor and or patent attorney.

Meanwhile level of customers satisfaction to patent examiners performance for all dimension still residing in under level of customers satisfaction. This mean that comparison between Patent Examiners performance

on the chance of customers has not proportional, where Patent Examiners performance or perception of customers are smaller than customers expectation.