

# Analisi kualitas pelayanan direktorat teknologi informasi direktorat jenderal hak kekayaan intelektual dengan pendekatan service quality = Analysis of service quality of directorate information technology directorate general of intellectual property & rights service quality approach

Diby Puruso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340324&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Direktorat TI dengan pendekatan service quality yaitu dilihat dari ada tiadknya kesenjangan antara layanan yang diterima pengguna dcngan Iayanan yang diharapkan oleh pengguna teknologi infommasi (TI).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analistik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna TI di lingkungan Ditjen HKI tidak termasuk Direktorat TI yang bezjumlah 356 pegawai. Sampel dihitung dengan nunus slovin dan diketahui jumlah sampel sebanyak 78 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan secaxa keseluruhan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dengan yang dipersepsikan oleh pengguna. Dengan gap tertinggi terletak pada petugas Direktomt TI berpenampilan rapi dan gap terendah terletak pada petugas Direktorat TI bersikap sopan dan sabar dalam melayani pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum mcmenuhi tingkat yang diharapkan oleh pengguna, karena petugas Direktorat TI bezpenampilan kurang rapi (mngibles) dengan tingkat gap pelayanan yang paling tinggi yuitu -1.79.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Direktorat TI belum mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pengguna sesuai dcngan jadwal dan waktu yang telah dijanjikan (reliability) dengan tingkat gap yang paling tinggi sebesar -1.79. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap petugas Direktorat TI dalam hal pelayanan dirasakan belum cepat tanggap dalam melayani keluhan pengguna (responsiveness), dengan tingkat gap yang paling tinggi sebesar -1.76.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan yang ada di Direktorat TI belum sepenuhnya terlaksana karcna petugas Direktorat TI memiliki sikap yang kurang profesional dan percaya diri dalam menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna (assurance), dengau tingkap gap tertinggi sebesar -1.55. Hasil penelitian menunjukkan bahwa emphaty yang kmang maksimal ditunjukkan dalam hal kemauan petugas TI dalam mendengarkzm keluhan pengguna (emphaty), dcngan tingat gap yang cukup tinggi, yaitu sebesar -1.76.

<hr>

The purpose of this research is to determine the service quality level of Directorate Information Technology by service quality approach which is seen from the presence or absence of the gap between service received by users with the service expected by information technology users.

This research uses analytical descriptive method by using quantitative approach. The population of this research is all users of information technology within Directorate General of Intellectual Property Rights exclude Directorate General of Information Technology in the amount of 365 employees. Samples are calculated by slovin formula and it's lcnown that the number of sample is 78 respondents.

The research result shows that the overall level of service quality shows there is a gap between expectation

and perception of users. The highest gap is on Directorate General of information Technology officers who are neatly dressed and the lowest level is on the Information Technology officers who are polite and patient in giving service to users. The research result shows that it has not met the level expected by users as Directorate General of information Technology officers in less neat dresses (tangibles) with the highest level of service gap namely ~1.79.

The research result shows that Directorate General of Information Technology officers are not able to give solution upon problems faced by users based on schedule and reliability of time with the highest level gap of -1.79 yet The research result shows that responsiveness of Directorate General of Information Technology officers in service term doesn't give not quick response in serving users' complaints (responsiveness), with the highest level of gap of -1.76.

The research result shows that the assurance in Directorate General of Information Technology has not completely implemented as Directorate General of information Technology officers have less professional and confidence attitude in replying questions submitted by users (assurance), with the highest level of gap of -1.55.

The research result shows that the less maximum of empathy is indicated in term of willingness of Information Technology officers in hearing users' complaints (empathy), with the quite high level of gap in the amount of -1.76.