

Strategi penerapan e-birokrasi di direktorat paten terhadap kepuasan pelanggan = Strategic of e-betacracy implementation on patent directorate concerning customer satisfaction

Muhammad Irvan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341877&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang penerapan e-birokrasi di Direktorat Paten yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan paten berdasarkan gap 1 sampai dengan gap 4, dan tingkat penerapan e-birokrasinya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan konsep service quality dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dilakukan analisis terhadap persepsi dan harapan pelanggan paten 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 serta analisis tingkat penerapan e-birokrasi terhadap pelayanan publik. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat penerapan e-birokrasi terhadap kepuasan pelanggan dinilai masih kurang karena masih ada kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap penerapan e-birokrasi yang dirasakan oleh pelanggan. Hal tersebut tercermin dari nilai service quality penerapan e-birokrasi yang bernilai negatif dan tingkat kepuasan yang berada dibawah skala persen menunjukkan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap pelayanan paten. Dan dari hasil penelitian terhadap kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan paten 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 paten kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan kurangnya kesesuaian teknologi informasi dengan pekerjaan, 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, penetapan standar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, serta perluasan dan terintegrasinya informasi yang belum menyeluruh sehingga partisipasi pelanggan belum optimal.

.....This thesis discusses the implementation of e-bureaucracy in the Directorate of Patents which aims to measure the level of community satisfaction, service management capability in managing a patent based on the gap until the gap 4, and the level of implementation of e-bureaucracy.

The study was descriptive using a qualitative approach which is supported by the quantitative approach. By using the concept of service quality from Zeithaml, Parasuraman and Berry performed an analysis of customer perceptions and expectations of patents as well as an analysis of management perceptions of customer expectations, perceptions of management on service quality specifications, quality specifications and analysis services for the delivery of services and analysis of service delivery and external communications level analysis of e-bureaucracy to public services.

From the results of this research is that the overall level of implementation of e-bureaucracy to customer satisfaction is considered still less because there are still gaps between customer expectations regarding the application of e-bureaucracy that is perceived by customers. This is reflected in the value of reliability and assurance of e-bureaucracy that is negative and below the level of satisfaction that one hundred percent indicates that customers are still not satisfied with the service patents. And from the results of research on the ability of management to manage service dalam patents known that the management has not been able memahami yang what is expected by the customer, not menetapkan services and standar kualitas juga dapat memenuhi not good service quality because there are still gaps dalam service delivery, and has not been able to meet timeliness of granting patents to the customer.

This is because the lack of conformity with information technology jobs, the lack of orientation in the absence of research that is gathering information about the service quality expected by customers and customer satisfaction surveys on a regular basis, yet the standardization of tasks, lack of teamwork, and the incompatibility of work with education held by employees. So it needs to further improve the collection of information about the quality of service expected by customers, setting standards of quality service in accordance with customer expectations, and the expansion and integration of information that has not been thorough so that customer participation is not optimal.