

Strategi peningkatan pelayanan dalam menunjang sistem hak kekayaan intelektual khususnya di bidang merek pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Ham = Strategy of improving the services support the system of intellectual property rights in particular in the field of brand at the Directorate General of Intellectual Property Rights Ministry of Justice and Human Rights

Ahmad Syarief, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349475&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Begitu luasnya cakupan Hak Kekayaan Intelektual, namun dalam praktik pengadministrasian atau yang lebih dikenal dengan pelayanan Hak Kekayaan Intelektual belum mampu menunjukkan kecepatan, efektivitas serta keresponsifan. Dengan diberlakukannya sistem Industrial Property Automation System yang intinya mengkomodasikan pengadministrasian sistem Hak Kekayaan Intelektual secara komprehensif, diharapkan pelayanan permohonan merek dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemohon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem hak kekayaan intelektual khususnya di bidang merek menurut teori Servqual dan menganalisa strategi peningkatan pelayanan dalam menunjang sistem hak kekayaan intelektual khususnya di bidang merek. Landasan teori yang dipergunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Servqual yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu : Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Selain itu juga menggunakan teori Framework 7'S McKinsey yang terdiri dari strategy, structure, system, style, staff, skill, share value. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mix method. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey terhadap 130 pendaftar merek yang diambil secara acak dengan menggunakan teknik accidental sampling dan wawancara dengan informan yang terkait seperti pejabat dan pegawai Direktorat Hak Kekayaan Intelektual. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability dengan indikator ketepatan waktu penyelesaian permohonan merek, menjadi titik krusial dan perlu penanganan secara serius tanpa mengesampingkan dimensi-dimensi lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori Framework 7'S McKinsey, kendala pada aspek System dan Staff harus lebih diperhatikan. Hasil penelitian ini kiranya dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi pihak Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran merek di masa yang akan datang.

<hr>

**ABSTRACT**

The breadth of the scope of intellectual property rights, but in practice the administration or better known as the Intellectual Property services have not been able to demonstrate the speed, effectiveness and responsiveness. With the enactment of Industrial Property Automation System system to accommodate the administration of intellectual property rights system in a comprehensive, trademark application services can be expected to improve their performance so as to give satisfaction to the applicant. This research aims to determine the quality of the system of intellectual property rights, especially in the field of brand and analyze theory Servqual service improvement strategy to support the intellectual property rights system in

particular in the field of brandThe theory used to analyse the quality of service using Servqual theory consisting of five dimensions: Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. It also uses the theory Framework 7 's McKinsey of strategy, structure, systems, style, staff, skills, share value. This research is a descriptive study that take place approach in this study is the method mix. The method used was a survey method to 130 registrants brands drawn at random by using accidental sampling techniques and interviews with relevant informants such officers and employees of the Directorate of Intellectual Property Rights. Based on the results of the research show that the dimension of reliability and timeliness of completion indicator for the brand, to be the crucial point and need to be handled seriously regardless of other dimensions. Based on the results of research using the theory Framework 7 's McKinsey, constraints on the System and Staff should be more aware of. The results of this study would be used as one input to the Directorate General of Intellectual Property Rights in an effort to improve the quality trademark registration services in the future.