

Analisis kualitas pelayanan paten di Direktorat Paten Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia

Ita Yukimartati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76244&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah adanya persoalan mendasar menyangkut upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Direktorat Paten. Dengan menggunakan konsep Service Quality, serta menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat harapan penerima layanan dengan kinerja yang telah dicapai oleh Direktorat Paten.

Peneliti mengajukan dua pertanyaan penelitian, yaitu pertama, bagaimana kualitas pelayanan jasa paten ditinjau dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kedua, bagaimana posisi masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut dalam diagram kartesius.

Penelitian menggunakan disain penelitian deskriptif. Populasi penelitian terdiri 50 perusahaan terdiri dari konsultan paten, Klinik HKI Perguruan tinggi, Badan Penelitian dan Pengembangan. Sumber data penelitian adalah data ordinal dengan menggunakan skala Likert (gradasi penilaian 1 sampai dengan 5). Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan data dianalisis dengan menggunakan SPSS 10. Berdasarkan hasil analisis hasil penelitian dengan teknik analisis deskriptif dan kuantitatif diperoleh kesimpulan sebagai berikut : 46,40 % penerima layanan menilai kinerja Direktorat Paten sudah baik dan sisanya 53,60 % menilai belum baik. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan dinilai masih kurang baik atau kurang memuaskan.

Penerima layanan menyatakan bahwa terdapat 7 (tujuh) atribut pelayanan paten yang perlu mendapat prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya. Ketujuh atribut tersebut adalah :

- Kelengkapan yaitu kelengkapan peralatan kantor yang menunjang pelayanan,
- Media yang berkaitan dengan pelayanan paten seperti formulir, brosur, buku petunjuk cukup mudah didapat/tersedia,
- Keandalan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti,
- Ketepatan waktu pelayanan yang dijanjikan,
- Pegawai mampu melakukan komunikasi yang efektif,
- Pegawai cukup berpengetahuan dan trampil dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan, dan
- Pegawai yang menunjukkan keluwesan sikap dan profesionalitas dalam mengakomodir kemauan Bapak/Ibu/Saudara.

Direktorat Paten lebih mengutamakan perbaikan pada atribut yang dianggap penting atau kritis oleh penerima layanan, yaitu perbaikan dan penambahan sarana kelengkapan peralatan kantor yang menunjang pelayanan, meningkatkan media yang berkaitan dengan pelayanan paten, meningkatkan keandalan pegawai dalam memberikan info yang jelas dan mudah dimengerti, mempercepat pelayan, mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan mengenai pelayanan sehingga perilaku pelayanannya bertambah baik dan menyederhanakan

sistem dan prosedur kerja yang sesuai.