

## Pengembangan sistem pelayanan hak kekayaan intelektual dalam mewujudkan tingkat kepuasan pelanggan: studi kasus pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Simamora, Samzos, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80028&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada saat ini bangsa Indonesia dituntut untuk berkreasi secara berkelanjutan dan fair tanpa meniru karya orang lain, oleh sebab itu masalah sistem hak kekayaan intelektual merupakan suatu tantangan bagi semua pihak yang terkait, baik dari kalangan pegawai sendiri, maupun bagi kalangan industri sebagai tulang punggung pembangunan, dan masyarakat sebagai konsumen. Oleh karena itu perlu dikembangkan sistem hak kekayaan intelektual.

Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual merupakan Lembaga Pemerintah di bawah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI. Dalam misi dan visinya untuk dapat mengembangkan sistem hak kekayaan intelektual yang efektif dan kompetitif secara internasional dalam menopang pembangunan nasional dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk meneliti pengembangan sistem pelayanan hak kekayaan intelektual serta memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual di dalam penyusunan strategi dalam mewujudkan tingkat kepuasan pelanggan. Untuk itu peneliti telah melakukan penelitian terhadap para pegawai dan para pelanggan jasa pelayanan hak kekayaan intelektual.

Dalam melakukan studi kasus terhadap kualitas sistem pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan para pengguna jasa pelayanan, digunakan dimensi-dimensi yang terdapat pada metode Servqual, yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy dengan sampel sebanyak : 188 responden, metode pengumpulan data melalui teknik kuesioner dengan waktu pelaksanaan pada tanggal : 1 April 2004 hingga 30 April 2004.

Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi menurut pegawai diketahui bahwa kualitas sistem pelayanan telah baik dengan dimensi Assurance berada pada posisi terbaik, kemudian diikuti oleh dimensi Responsiveness, dimensi Reliability serta dimensi Tangibles, sementara dimensi Empathy merupakan dimensi terendah di mana sebagian besar pegawai menilai kurang baik. Sementara hasil analisis distribusi frekuensi menurut pelanggan diketahui bahwa dimensi Assurance berada pada posisi terbaik, kemudian diikuti oleh dimensi Responsiveness serta dimensi Empathy sementara untuk Tangibles dan dimensi Reliability merupakan dimensi terendah.

Dilihat dari data hasil tingkat kesenjangan, Kesenjangan Pertama, dimensi Empathy merupakan dimensi dengan tingkat kesenjangan terbesar, Kesenjangan Kedua, dimensi Empathy merupakan dimensi dengan tingkat kesenjangan terbesar, Kesenjangan Ketiga, dimensi Assurance merupakan dimensi dengan tingkat

kesenjangan terbesar. Sementara Kesenjangan Keempat, dimensi Responsiveness merupakan dimensi yang terbesar tingkat kesenjangannya.

Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual harus melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh pegawai, yaitu : kemandirian para pegawai dalam melakukan penilaian terhadap permohonan hak kekayaan intelektual, keakuratan pelayanan sesuai dengan yang dipersyaratkan peraturan perundang-undangan, komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan dan rasa simpati pegawai kepada pelanggan. Sementara itu, harus pula melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, yaitu : kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, ketersediaan prosedur dan kebijakan sistem pelayanan yang jelas dan tegas, terdapatnya interaksi antara manajemen dengan pelanggan, reputasi dalam mengelola sistem hak kekayaan intelektual serta pemberian rasa aman berupa perlindungan, penghargaan dan pengakuan terhadap hak kekayaan intelektual.

Untuk memperkecil tingkat kesenjangan dilakukan dengan : pembenahan terhadap pihak manajemen, pengadaan riset pasar, penambahan sumber daya yang dimiliki, pengurangan ketidaksesuaian manajemen dalam pengelolaan hak kekayaan intelektual, pembentukan komitmen dari pucuk pimpinan, pengadaan kejelasan tujuan standarisasi tugas mengenai kualitas pelayanan. Untuk para pegawai dapat dilaksanakan dengan pemberian pelatihan agar memahami spesifikasi tugas pokok dan fungsi yang ada, memiliki keahlian yang dipersyaratkan oleh spesifikasi pelayanan, peningkatan motivasi untuk meningkatkan kinerja, peningkatan komunikasi antara pegawai dengan pelanggan dan pengurangan janji yang berlebihan kepada pelanggan.

<hr>

The Development Of Intellectual Property Rights Service System In Forming Customers Satisfaction Level (A Case Study At Directorate General Of Intellectual Property Rights) In this present time Indonesian demanded to sustainable creativity and fair without having to imitate others people work, therefore intellectual property rights system is a challenge to all people involved, not only among employees of Directorate General of intellectual Property Rights, but also to industrial people as main actor on development, and to public as customers. Therefore, intellectual property rights system must be improved.

Directorate General of Intellectual Property as a governmental institution under the Department of Justice and Human Rights Republic of Indonesia. in that vision and mission, there were demanded to foster an effective and internationally competitive intellectual property rights system to supports national development within delivering service suitable within or greater than customers expectation.

The purpose of this case study to examine Intellectual Property Right system development and also to give suggestion for Directorate General of Intellectual Property Rights management in composing strategy to form customer satisfaction level. For that reason the researcher has conduct to research on intellectual property rights services to employees and customers.

Conducting to the case study on quality service system which delivered by Directorate General of Intellectual Property Rights in this research using measurement tools based on customer satisfaction level, the dimensions in service quality (SERVQUAL) method are : Tangibles, Reliability, Responsiveness,

Assurance and Empathy within the number of samples are 188 respondent, the method of collecting data used in this case study is questionnaire technique and duration time on April 1 up to April 30, 2004.

Based on the analysis of frequency distribution results according to the employee's judge, it's known that quality service system Directorate General of Intellectual Property Rights has been good with Assurance dimension on the best position, and then followed by Responsiveness dimension, Reliability dimension and Tangibles dimension, while Empathy dimension is the lowest dimension where most of employees judge that quality service system is less than good. Whereas the result of the analysis on frequent distribution results according to customer's judge, that known the quality service of Directorate General of Intellectual Property Rights system that Assurance dimension .en the best position, and then followed by Responsiveness dimension, and Empathy dimension, which the lowest dimensions were Tangibles dimension and Reliability dimension.

The results of gap value level data shown that the first gap is Empathy dimension, the dimension which the biggest value level, secondary gap is Empathy dimension which the biggest value level, third gap is Assurance dimension which the biggest value level, meanwhile for fourth gap Responsiveness dimension is the dimension with the biggest value level.

Directorate General of Intellectual Property Rights must be improve quality service system based on the attributes that employees pointed important, which are: employees independent in judgment intellectual property application, accuracy of service required to the laws and regulations, adequate management commitment on service quality and employees emphasis to customers. Meanwhile must be improve on the attributes that customers pointed important, which are : reliable on delivering service for customers, clarify and clear policy and procedure on service system, increasing management and customers interaction, reputable to managing and securing on protection, rewards and recognition of intellectual property rights.

In order to reduce the gap level value following actions can be done : put in order the management, adequate market research activities, increase the own resources, decrease inappropriateness in administering intellectual property rights, establish top management commitment, adequate clarify purpose job specification standard on quality service. For employees can be done with implementing: organizing employees training on job specification, having expertise required by service specification, increasing of employee motivation for their performance, increasing communication between employees and customers, and eliminating exaggerated promises to customers.