



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
HAK CIPTA PADA DIREKTORAT JENDERAL
HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL**

TESIS

MARYETI PUSPORINI

NPM : 0706190616

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL**

JAKARTA

DESEMBER, 2009





UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
HAK CIPTA PADA DIREKTORAT JENDERAL
HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains

OLEH :

MARYETI PUSPORINI

NPM :0706190616

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL
PEMINATAN KAJIAN STRATEGIK PERENCANAAN STRATEGI DAN
KEBIJAKAN**

JAKARTA

DESEMBER, 2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **MARYETI PUSPORINI**

NPM : **0706190616**

Tanda Tangan : 

Tanggal : **28 Desember 2009**


HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta
pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.
Penyusun : Maryeti Pusporini
NPM : 0706190616
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional
Peminatan : Kajian Strategik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan

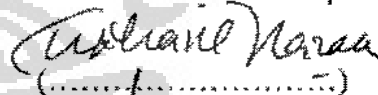
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si), Peminatan Kajian Strategik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan, Program Studi Kajian Ketahanan Nasional, Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

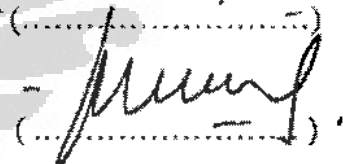
Ketua Sidang : Prof.Dr.Chandra Wijaya,MM.M.Si

()

Pembimbing : Prof.Dr.Suahasil Nazara

()

Penguji : Dr.Amy S.Rahayu,M.Si

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Desember 2009

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT pencipta seluruh alam, yang memberikan taufik dan petunjuk-Nya, serta rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN HAK CIPTA PADA DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL". Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Sains pada Program Studi Kajian Ketahanan Nasional, Peminatan Strategik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, khususnya mereka yang disebut dibawah ini, karena dengan bantuan mereka penulisan ini dapat terpenuhi :

1. Prof.Dr.Chandra Wijaya, MM,MSi selaku Plh. Ketua Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
2. Prof.Dr.Suahasil Nazara, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk, maka kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh penulis dapat diselesaikan dengan baik.
3. Seluruh Dosen pengajar dan seluruh Sivitas Akademika Peminatan Kajian Sratejik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan.
4. Pimpinan dan rekan-rekan pada Direkorat Jenderal HKI, khususnya Direktorat Hak Cipta Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.
5. Orangtua, kakak, adik dan saudara-saudara tercinta yang telah memberikan perhatian dan curahan kasih sayang.
6. Teman-teman renstra tiga Yeni, Iva, Ati, Andes, Irni, Juldin, Syahdi, Kris dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan yaitu Azhar.

8. Teman-teman Seksi Permohonan dan Pelayanan Teknis yaitu Pak Sutikno (Kasie), Mba May, Mba Karni, Reni, Pak Edi.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah SWT.

Dalam penulisan tesis ini, penulis sepenuhnya menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan baik dalam hal materi maupun teknik penulisan, namun demikian penulis berusaha sebaik-baiknya dengan harapan agar tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi peningkatan kualitas pelayanan Direktorat Hak Cipta Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang serta bagi pembaca.

Jakarta , 28 Desember 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maryeti Pusporini
NPM : 0706190616
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional
Konsentrasi : Kajian Strategik Perencanaan, Strategi dan Perencanaan
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

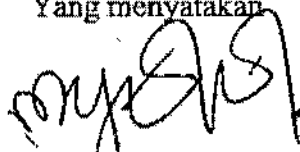
berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Desember 2009

Yang menyatakan



(Maryeti Pusporini)

ABSTRAK

Nama : Maryeti Pusporini
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Tesis ini membahas tentang kualitas pelayanan Direktorat Hak cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, serta kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan pendaftaran hak cipta berdasarkan gap 1 sampai dengan gap 4.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan konsep *service quality* dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dilakukan analisis terhadap persepsi dan harapan pelanggan pendaftaran Hak Cipta Desain Industri, Desain Tata Letak sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang 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.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dinilai masih kurang karena masih ada kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal tersebut tercermin dari nilai *servqual* kualitas pelayanan yang bernilai negatif dan tingkat kepuasan yang berada dibawah seratus persen menunjukkan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap pelayanan hak cipta yang diberikan oleh Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. Dan dari hasil penelitian terhadap kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan hak cipta 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 hak cipta kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan 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 serta penetapan standar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan

KataKunci : kualitas pelayanan, persepsi, harapan, pelanggan, manajemen, standar kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Name : Maryeti Pusporini
Study Program : National Resilience Study
Concentration : Strategic Planning, Strategy and Policy
Title : Analysis of Copyright Registration Service Quality on
Directorate General of Intellectual Property Rights

This thesis describes the service quality of Copyright Directorate, industrial design, layout designs of integrated circuits, and trade secrets that aims to determine the level of service quality that has been given to the level of customer satisfaction, as well as management's ability to manage the copyright registration service based on the gap 1 up to 4.

This research is a descriptive study using a quantitative approach that is supported by a qualitative approach. Using the concept of service quality from Zeithaml, Parasuraman and Berry, the study performed an analysis of the customer perceptions and expectations on industrial design copyrights registration, layout designs of integrated circuits and trade secrets, and also management perceptions on customer expectations, service quality specification, service quality specification analysis of service delivery and service delivery analysis for external communication.

From the research results it can be seen that there is still a gap between customer expectations and service perceived by customers. This is reflected in the negative value of SERVQUAL service quality. That the satisfaction levels are below one hundred per cent indicates that the customer is still not satisfied with the copyright services provided by the Directorate of Copyright, Industrial Design, Layout Designs of Integrated Circuits and Trade Secret. From the findings of management's ability to manage the copyright service is known that the management has not been able to understand what is expected by the customer, standards of quality service has not been set and also not able to meet good quality service because there are still gaps in service delivery, and can not be meet the delivery timeliness copyright to the customer. This is due to the lack of research orientation in the absence of information collection of service quality expected by customers and customer satisfaction surveys on a regular basis, yet the standardization of tasks, lack of teamwork, and incompatibility with the educational work that is owned by employees. Thus there is a need to further improve the collection of information about the quality of service expected by customers and setting standards of service quality in accordance with customer expectations.

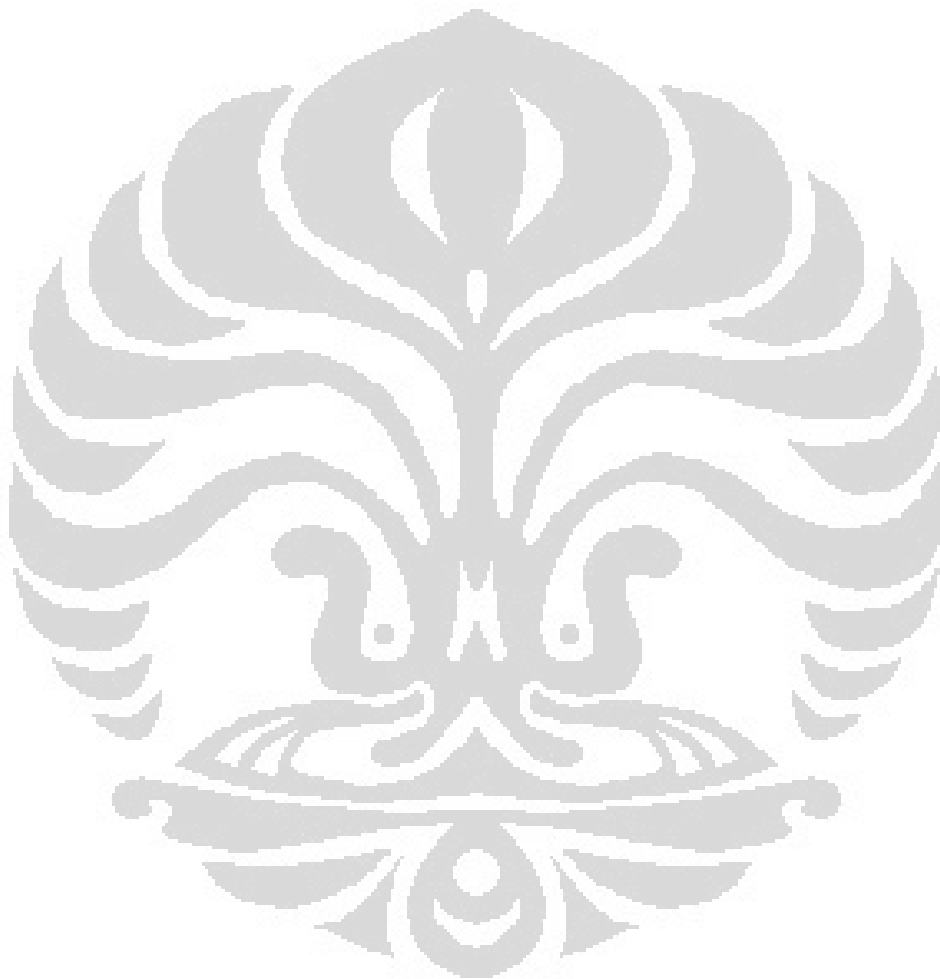
Keywords : service quality, perceptions, expectations, customers, management, service quality standards.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pokok Pemasalahan	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Batasan Penelitian	9
1.6. Sistematika Penelitian	9
1.7. Kerangka Pemikiran	10
BAB 2 . TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Kerangka Teoritik	12
2.2.1. Pengertian Kualitas	12
2.2.2. Pengertian Pelayanan	15
2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	20
2.2.5. Model Kualitas Pelayanan	21
2.2.6. Customer Gap	23
2.2.7. Provider Gap	24
2.2.8. Definisi Hak Cipta	30
2.2.9. Operasionalisasi Konsep	32
BAB 3. METODE PENELITIAN	45
3.1. Pendekatan Penelitian	45
3.2. Jenis Penelitian	45
3.3. Teknik Pengumpulan Data	45
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.5. Uji Validitas Instrumen	47
3.6. Uji Reliabilitas Instrumen	48
3.7. Teknik Analisis Data	49
3.7.1. Teknik analisis data terhadap dimensi kepuasan pelanggan	49
3.7.2. Teknik pengumpulan data dan analisis data	

terhadap manajemen	51
BAB 4. PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Umum Organisasi.....	53
4.1.1. Sejarah Singkat.....	56
4.1.2. Visi dan Misi Direktorat Jenderal HKI	56
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Hak Cipta,Desain Industri,Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan RD.....	56
4.1.4. Struktur Organisasi.....	57
4.1.5. Keadaan Umum Pegawai	59
4.1.5.1.Keadaan Pegawai Menurut Unit Organisasi.....	59
4.1.5.2.Keadaan Pegawai menurut Tingkat Pendidikan...	59
4.1.5.3.Keadaan Pegawai menurut Jabatan/Eselon	60
4.1.6. Jumlah Permohonan Pendaftaran Hak cipta	60
4.1.7. Prosedur Pendaftaran Hak Cipta	61
4.1.8. Sarana Dan Prasarana Direktorat Hak Cipta, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan RD.....	63
4.2. Karakteristik Responden	64
4.2.1. Karakteristik Pelanggan.....	64
4.2.2. Karakteristik Manajemen.....	65
4.3. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan.....	66
4.3.1. Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>) dalam pelayanan.....	67
4.3.2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) dalam pelayanan.....	70
4.3.3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>) dalam pelayanan.....	74
4.3.4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) dalam pelayanan	76
4.3.5. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) dalam pelayanan.....	78
4.4. Analisis Kemampuan Manajemen dalam Mengelola Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta berdasarkan gap 1 sampai dengan gap 4.....	84
4.4.1. Analisis Kesenjangan antara Pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan persepsi manajemen tentang harapan pelanggan	85
4.4.2. Analisis Kesenjangan antara Persepsi Manajemen Tentang harapan pelanggan dengan spesifikasi pelayanan.....	93
4.4.3. Analisis Kesenjangan antara spesifikasi pelayanan dengan penyampaian layanan	102
4.4.4. Analisis Kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi terhadap pelanggan	113
4.5. Implikasi Penelitian terhadap Kebijakan Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta	116

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1. Kesimpulan	118
5.2. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel.2.1. Operasionalisasi Konsep Dimensi Pelanggan	33
Tabel.2.2. Operasionalisasi Konsep Dimensi Penyedia Layanan.....	36
Tabel.3.1 Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	49
Tabel.4.1. Jumlah Pegawai menurut Unit Organisasi.....	59
Tabel.4.2. Jumlah Pegawai menurut Tingkat Pendidikan	59
Tabel.4.3. Jumlah Pegawai menurut Jabatan/eselon	60
Tabel.4.4. Jumlah Permohonan Hak Cipta tahun 2004 s/d Nov 2009.....	60
Tabel.4.5. Jumlah Permohonan Hak Cipta Tahun 2009 dari Januari 2009 s/d Nopember 2009	61
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 4.8. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.9. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan.....	66
Tabel.4.10 Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran dalam Dimensi Tangible.....	67
Tabel.4.11 Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran dalam Dimensi Reliability	70
Tabel.4.12 Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran dalam Dimensi Responsivness	74
Tabel.4.13 Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta dalam dimensi Assurance.....	76
Tabel.4.14 Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran hak cipta dalam dimensi Empathy.....	78
Tabel.4.15 Nilai Rata-rata kualitas Pelayanan Per Dimensi.....	80

Tabel.4.16 Nilai rata-rata Kualitas Pelayanan Per-Atribut Dimensi Service Quality.....	81
Tabel 4.17 Skor Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Pelanggan Pendaftaran Permohonan Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang	85
Tabel.4.18 Distribusi Skor Kesenjangan Pelanggan Pendaftaran Permohonan Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang	86
Tabel.4.19 Distribusi Skor Persepsi Manajemen terhadap faktor penyebab kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen—	86
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Direktorat hak cipta secara teratur mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.	87
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang melakukan survey kepuasan pelanggan secara rutin.....	88
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Selalu mengadakan pertemuan dengan pemohon untuk mengetahui setiap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan.....	89
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Pernyataan Direktorat Hak cipta menyediakan fasilitas (kotak saran, email, via surat) untuk menampung informasi mengenai keluhan pelanggan serta status permohonan hak cipta.	90
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sering berkomunikasi dengan pimpinan.....	91
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Pimpinan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu meminta saran / masukan mengenai pelayanan permohonan hak cipta yang berhubungan dengan pelanggan dari pegawai.....	91
Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Komunikasi antara pegawai dengan pimpinan yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis	92
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Banyaknya tingkatan pada struktur organisasi	93

Tabel 4.28	Skor Kesenjangan antara Persepsi Manajemen tentang harapan pelanggan dengan spesifikasi pelayanan	93
Tabel.4.29	Skor Ada/tidaknya standar kualitas pelayanan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang	94
Tabel 4.30	Distribusi Skor Persepsi Manajemen terhadap faktor penyebab kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan.....	95
Tabel 4.31	Distribusi Frekuensi Pernyataan :Direktorat Hak Cipta memiliki sarana fisik dan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kualitas pelayanan	96
Tabel 4.32	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki program pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan.....	97
Tabel.4.33	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang pegawai yang concern pada peningkatan kualitas pelayanan mendapat penghargaan lebih dari yang lain	98
Tabel.4.34	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai hak cipta.....	98
Tabel4.35.	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pada Direktorat Hak cipta pimpinan selalu mencoba untuk menentukan sasaran/tujuan pelayanan yang lebih spesifik (jelas,kongkrit,dan dapat dilaksanakan)	99
Tabel4.36	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pada tempat saya bekerja menggunakan peralatan serba otomatis dan canggih dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.....	100
Tabel 4.37	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki standarisasi tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	100
Tabel4.38	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki kemampuan untuk memenuhi pelayanan yang	

diinginkan oleh para pelanggan	101
Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sistem aplikasi komputer yang dapat diandalkan untuk mempercepat pelayanan.....	102
Tabel.4.40 Distribusi Skor Persepsi Pegawai terhadap faktor penyebab kesenjangan antara spesifikasi pelayanan dengan penyampaian layanan	103
Tabel 4.41 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya menerima petunjuk dan arahan dari atasan mengenai apa yang harus saya kerjakan terhadap pekerjaan saya.....	103
Tabel 4.42 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya selalu menerima informasi terbaru dari atasan mengenai perubahan pada prosedur, aturan dan kebijakan	104
Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya paham tugas dan tanggung jawab pekerjaan.....	104
Tabel4.44. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya mampu mengikuti perubahan-perubahan yang ada pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang berkaitan dengan pekerjaan saya	105
Tabel 4.45 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya paham prosedur dan persyaratan pendaftaran hak cipta yang akan diinformasikan kepada pelanggan	105
Tabel 4.46 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya mendapatkan pelatihan dari Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang untuk berinteraksi secara efektif kepada pelanggan	106
Tabel 4.47 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dan pada waktu bersamaan juga dapat memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan. (seperti memberikan informasi mengenai hak cipta).....	107
Tabel 4.48 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.....	107
Tabel 4.49 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Penempatan pegawai sesuai pendidikan	108
Tabel 4.50 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Perlengkapan dan peralatan	

kerja yang saya butuhkan telah tersedia	108
Tabel 4.51 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Tersedianya teknologi informasi yang dibutuhkan.....	109
Tabel 4.52 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya dapat mengendalikan pekerjaan meski banyak pelanggan yang membutuhkan bantuan pada waktu yang sama.....	109
Tabel 4.53 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Atasan saya menilai kinerja pekerjaan saya	110
Tabel 4.54 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Atasan melakukan pengawasan secara memadai atas kinerja saya	110
Tabel 4.55 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya mendapat imbalan/gaji sesuai beban kerja.....	111
Tabel 4.56 Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, pegawai yang berprestasi mendapat penghargaan.....	111
Tabel 4.57 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya selalu bekerjasama dengan rekan kerja lain dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	112
Tabel 4.58 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya ikut merasa tanggung jawab untuk membantu rekan lain dalam melakukan pekerjaan.....	113
Tabel.4.59 Distribusi Skor Persepsi Manajemen terhadap faktor penyebab kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi terhadap pelanggan	113
Tabel 4.60 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Pegawai mudah berkomunikasi dan koordinasi antara tiap sub Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara formal maupun informal untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan dalam pemberian pendaftaran ciptaan	114
Tabel 4.61 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Unit kerja tempat saya ditugaskan selalu dapat melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan unit kerja lain untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan	115
Tabel 4.62 Distribusi Frekuensi Pernyataan: Sistem pengelolaan hak cipta telah dilakukan dengan baik yaitu dengan pemberian surat pendaftaran hak cipta yang tepat waktu kepada pelanggan.....	116

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar.1.1 Grafik Pendaftaran hak cipta tahun 2004 - Nov 2009	4
Gambar.2.1 Delapan Suplemen Pelayanan	19
Gambar.2.2 Penilaian Kualitas pelayanan menurut pelanggan	20
Gambar.2.3 The Customer Gap	24
Gambar.2.4 Faktor-Faktor Kunci Sebagai Penyebab Gap 1.....	26
Gambar.2.5 Faktor-Faktor Kunci Sebagai Penyebab adanya Gap 2.....	27
Gambar.2.6 Faktor-Faktor Kunci Sebagai Penyebab adanya Gap 3.....	28
Gambar.2.7 Faktor-Faktor Kunci Sebagai Penyebab adanya Gap 4.....	29
Gambar.2.8 Model Konseptual Kualitas Pelayanan.....	30
Gambar.4.1 Struktur Direktorat Hak Cipta,Desain Industri, Desain Tata Letak sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang	58
Gambar.4.2 Diagram Batang Persepsi dan Harapan Kualitas Pelayanan.....	81

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perekonomian dunia saat ini, telah memasuki gelombang keempat yang disebut era ekonomi kreatif, setelah berlangsungnya era ekonomi pertanian, era ekonomi industri dan kemudian era ekonomi informasi, dimana sistem Hak Kekayaan Intelektual memegang peranan penting (Somneng,2007:1). Menurut harian analisa dalam memasuki era ekonomi kreatif ini, pemerintah telah memetakan 14 sub sektor industri yang tercakup dalam kategori kreatif di antaranya kegiatan arsitektur, desain, kerajinan, fashion dan lain-lain. Kelebihan dari industri kreatif adalah pada karakteristiknya yang kuat, yang ditimbulkan dari ide-ide kreatif, talenta dan keterampilan para pelakunya, sehingga hasilnya selalu segar dan terbarukan (*sustainable*). Berdasarkan hal tersebut ide-ide kreatif, inovasi, desain dan arsitektur sangat terkait erat dengan Hak Kekayaan Intelektual, sehingga dalam era ekonomi kreatif ini Hak Kekayaan Intelektual dapat dikatakan sebagai salah satu elemen utama dimana pemahaman tentang keberadaan dan pentingnya sistem Hak Kekayaan Intelektual nasional, serta pemanfaatannya perlu semakin ditingkatkan.

Dalam mengembangkan sistem Hak Kekayaan Intelektual di Indonesia, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual telah melaksanakan berbagai langkah atau upaya yang maksimal, adapun kegiatan yang dilaksanakan mengacu pada bidang kebijakan strategis yang berdasarkan peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.03-PR.07.10 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM yaitu meliputi pelayanan prima berbasis teknologi informasi, administrasi dan manajemen, kerja sama dan sosialisasi, legislasi dan penegakan hukum. Dalam pelaksanaan dan tugasnya Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual didukung oleh 5 unit eselon II yaitu Sekretariat Jenderal, Direktorat Paten, Direktorat Merek, Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, serta Direktorat Kerjasama.

Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang merupakan salah satu unit eselon II pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Dan berdasarkan peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.03-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM pasal 69 diungkapkan bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menyelenggarakan fungsi yaitu, penyiapan rancangan kebijakan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang, pembinaan dan bimbingan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang, pelaksanaan penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan formalitas dan substantif di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang, pelaksanaan bimbingan teknis dan penelusuran dalam menentukan ditolak atau didaftar atas permintaan pendaftaran, pelaksanaan pendaftaran, administrasi penolakan, pencatatan lisensi, pengalihan perubahan, pembatalan, penghapusan dan pengumuman di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang, evaluasi pelaksanaan kebijakan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang, pemberian pertimbangan dan pendapat hukum, litigasi, penegakan, penyidikan dan penyelesaian sengketa, dan pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit dan Rahasia Dagang.

Pemberian pelayanan oleh Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di dalam melaksanakan pelayanan publik. Sejalan dengan hal tersebut dalam rangka memberikan kualitas layanan yang terbaik dari para pegawai pemerintah, maka Menpan mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan diterbitkannya pedoman penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan akan dapat diwujudkan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan salah satu ciri dari tata cara penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan selalu memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang selalu berubah seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka peningkatan kualitas pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan terus menerus oleh semua pegawai pemerintah, karena pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan dibidang pendaftaran hak cipta sangat dituntut oleh masyarakat pengguna jasa.

Hal ini seiring dengan semakin tingginya pembajakan terhadap karya cipta dan pesatnya kemajuan teknologi maka pelanggan sebagai konsumen menyadari pentingnya mendapatkan perlindungan hak cipta dengan mengajukan permohonan pendaftaran hak cipta ke Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. Pelanggan juga menuntut untuk mendapatkan kualitas layanan yang lebih efisien, lebih cepat dan lebih akurat.

Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual telah mencanangkan suatu visi yaitu "Terciptanya sistem Hak Kekayaan Intelektual yang efektif dan efisien dalam menopang pembangunan nasional" (Laporan Tahunan, 2008:3).

Misi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual :

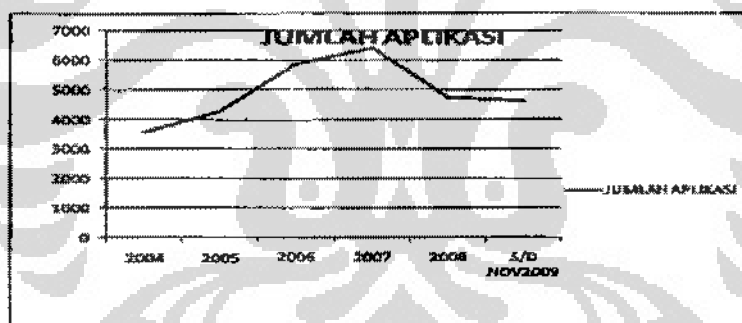
Mengelola sistem Hak Kekayaan Intelektual dengan cara:

1. Memberikan perlindungan, penghargaan dan pengakuan atas kreatifitas;
2. Mempromosikan teknologi, investasi yang berbasis ilmu pengetahuan, dan pertumbuhan ekonomi;
3. Merangsang pertumbuhan karya dan budaya yang inovatif dan inventif.

Dari visi dan misi tersebut dapat diketahui bahwa Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual selalu dan secara terus menerus memperbaiki sistem perlindungan Hak Kekayaan Intelektual khususnya hak cipta. Berdasarkan visi dan misi tersebut bahwa penyediaan layanan sistem Hak Kekayaan Intelektual yang terpercaya, efektif dan efisien bagi pelanggan dilakukan dengan

penyempurnaan sistem administrasi dalam pengelolaan sistem Hak Kekayaan Intelektual, termasuk peningkatan kemampuan sumber daya manusia pengelolaannya serta pendayagunaan sistem otomasi untuk memberikan produk hak atas kekayaan intelektual yang berkualitas dan tepat waktu. Pelayanan yang baik akan memberikan sumbangsih yang positif kepada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dalam tercapainya pembangunan nasional.

Kualitas pelayanan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang terus menerus ditingkatkan dengan adanya kebijakan pelayanan prima berbasis teknologi, memudahkan pemohon dalam pencarian data hak cipta yang sudah terdaftar melalui aplikasi komputer yang ada. Sejalan dengan hal tersebut terjadi peningkatan akan permohonan hak cipta dari tahun 2004 sampai dengan 2007 namun dari tabel dibawah juga terlihat adanya penurunan permohonan hak cipta dari tahun 2007 sampai dengan Nopember 2009



Gambar. 1. Grafik Pendaftaran Hak Cipta tahun 2004 - Nov 2009

Berdasarkan data statistik yang ada dapat diketahui adanya keterlambatan dalam penyelesaian pendaftaran hak cipta dari tahun 2004 sampai dengan Nov 2009 sebesar ± 3000 permohonan (sumber diolah dari Tata Usaha Hak Cipta 2009).

Untuk mengatasi penurunan permohonan yang masuk dan keterlambatan dalam penyelesaian pendaftaran hak cipta maka pelayanan menjadi hal utama yang harus mendapatkan perhatian serius tidak hanya pada lini paling depan tetapi juga pada tingkat puncak manajemen Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. Layanan mesti terdefinisi dengan jelas, manajemen puncak bertanggung jawab terhadap kualitas melalui

pendefinisian visi kualitas yang merupakan pandangan jelas tentang masa depan, serta melibatkan seluruh pegawai dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat membahagiakan pelanggan yang merupakan kunci sukses pelayanan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Kepuasan pelanggan akan memberikan dampak dan citra yang baik bagi Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Kepuasan Pelanggan menurut Kotler (2003:57) sebagai berikut :

“ Customer satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived performance or outcome in relation to his (her) expectation.”

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa setelah membandingkan sebuah produk yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan

Pelayanan yang baik dapat diketahui dari kepuasan pemohon, kualitas pelayanan hak cipta sangat ditentukan oleh pemohon, oleh karena itu adanya keluhan atau tanggapan dari pemohon dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan hak cipta. Dan berikut ini terdapat beberapa keluhan atau tanggapan dari masyarakat mengenai pelayanan hak cipta :

- Menurut pengamat desain sekaligus Direktur Design Development Organization (DDO) Bali, Made Raka Metra. Banyak yang mengeluhkan, bahwa proses Hak Kekayaan Intelektual seperti pengurusan hak cipta, hak paten, merek dan lainnya sangat lama. Bukan hanya proses lama, tetapi biayanya cukup tinggi, sehingga memberatkan para pencipta hasil karya. (www.bisnisbali.com/2008/07/08)
- Menurut Praktisi Hukum Agus Samijaya,SH, upaya pendaftaran hak cipta atau karya cipta seseorang di dalam negeri cukup rumit karena harus ditempuh dengan prosedur yang cukup lama dibandingkan di negara lain. Jika di negara lain proses pendaftaran hak cipta hanya berlangsung bulanan saja, di Indonesia tidak jarang memerlukan waktu tahunan tidak sedikit memakan waktu 3 tahun. (www.Antara News.com, 16 Maret 2007)

- Surat Dari Kuasa (Adiwilaga & Co) kepada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, No.028/A&Co/VI/09 yang menanyakan perihal permohonan pendaftaran hak cipta telah menginjak 2 tahun namun belum ada informasi apakah hak cipta tersebut ditolak atau diterima.

Berdasarkan adanya keluhan diatas mengenai lamanya permohonan pendaftaran hak cipta dapat diketahui bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dirasakan belum mampu memberikan kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan.

Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dibawah pimpinan seorang direktur dengan dibantu oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan hak cipta yaitu kasubdit, kasie beserta staf belum cukup mengakomodir beban kerja serta tugas pokok dan fungsinya. Apabila dilihat dari semangat bekerja secara berkerjasama belum terlihat, kerjasama pegawai sangat diperlukan untuk mendukung meningkatkan kinerja seluruh bagian dalam berbagai tingkatan dalam organisasi. Dengan demikian sangat diperlukan kerjasama antar pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan hak cipta. Dan dari penempatan personil beberapa pegawai tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan maupun keterampilan, hal ini sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas, dimana pegawai bekerja hanya sekedar memenuhi tanggung jawabnya saja sehingga tidak ada kreativitas dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan hak cipta.

Peran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting dalam hal kesesuaian penempatan pegawai, pemberian motivasi kerja, interaksi dengan pegawai dalam hal meminta masukan mengenai pelayanan dan juga mampu memahami harapan-harapan pelanggan serta dalam menetapkan standar kualitas pelayanan.

Menyadari pentingnya memahami harapan pelanggan dan penetapan standar kualitas pelayanan maka peningkatan pelayanan kepada pelanggan perlu terus ditingkatkan, walaupun bisnis ini tidak memiliki pesaing, namun tidak berarti bahwa kualitas pelayanan menjadi diabaikan.

Untuk menghasilkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan seharusnya Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menetapkan standar formal kualitas pelayanan, standar tugas dan kebijakan-kebijakan yang mendukung kemajuan pelayanan hak cipta. Standar pendaftaran memang sudah ada mengacu pada Undang-undang No.19 tentang Hak Cipta namun standar kualitas pelayanan dalam hal berpenampilan, bersikap dan keramahan belum ada. Dengan demikian pelanggan akan merasa puas dengan adanya pelayanan yang baik dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan serta dapat meningkatkan jumlah permohonan hak cipta yang masuk.

Berkaitan dengan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka perlu dilakukan penelitian yang difokuskan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan hak cipta yang didapat dari persepsi dan harapan pelanggan sehingga dapat diketahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hak cipta, kemudian penelitian juga difokuskan terhadap kemampuan manajemen (pengelola) dalam mengelola pelayanan pendaftaran hak cipta yaitu dalam memahami pelayanan yang diharapkan pelanggan (konsultan Hak Kekayaan Intelektual), dalam menetapkan spesifikasi kualitas pelayanan hak cipta berdasarkan harapan pelanggan, dalam memenuhi kualitas pelayanan serta penilaian penyampaian jasa dan komunikasi terhadap pelanggan, pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka perlu dilakukan penelitian menggunakan metode *servqual* melalui gap1 sampai dengan gap 5 dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual".

1.2. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pendaftaran hak cipta menurut dimensi : (i) *tangible*, (ii) *reliability*, (iii) *responsiveness*, (iv) *assurance* dan (v) *empathy* ?
2. Bagaimana kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan pendaftaran hak cipta berdasarkan gap1 sampai dengan gap 4 ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana diuraikan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan pendaftaran hak cipta menurut dimensi : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis kemampuan manajemen dalam mengelola pelayanan pendaftaran hak cipta berdasarkan gap1 sampai dengan gap 4.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu:

1. Manfaat Akademis :
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan publik.
2. Manfaat praktis :
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual khususnya Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada.

1.5. Batasan Penelitian

Di dalam penulisan tesis ini penulis memiliki keterbatasan bahwa dalam penelitian ini penulis tidak menganalisis hubungan antara gap 1 sampai dengan gap 5 dan hanya meneliti masing-masing gap saja. Dalam pendaftaran hak cipta bahwa pelanggan yang melakukan pendaftaran yaitu pemohon langsung dan konsultan Hak Kekayaan Intelektual yang telah terdaftar pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, Namun penulis memiliki keterbatasan penelitian hanya meneliti pada pelanggan (konsultan Hak Kekayaan Intelektual).

1.6. Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Sistematika penulisan dan kerangka teori.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka dari berbagai buku, tulisan referensi dan pendapat para ahli, yang berkaitan dengan teori kualitas pelayanan publik.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, uji validitas, uji reliabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV: PEMBAHASAN

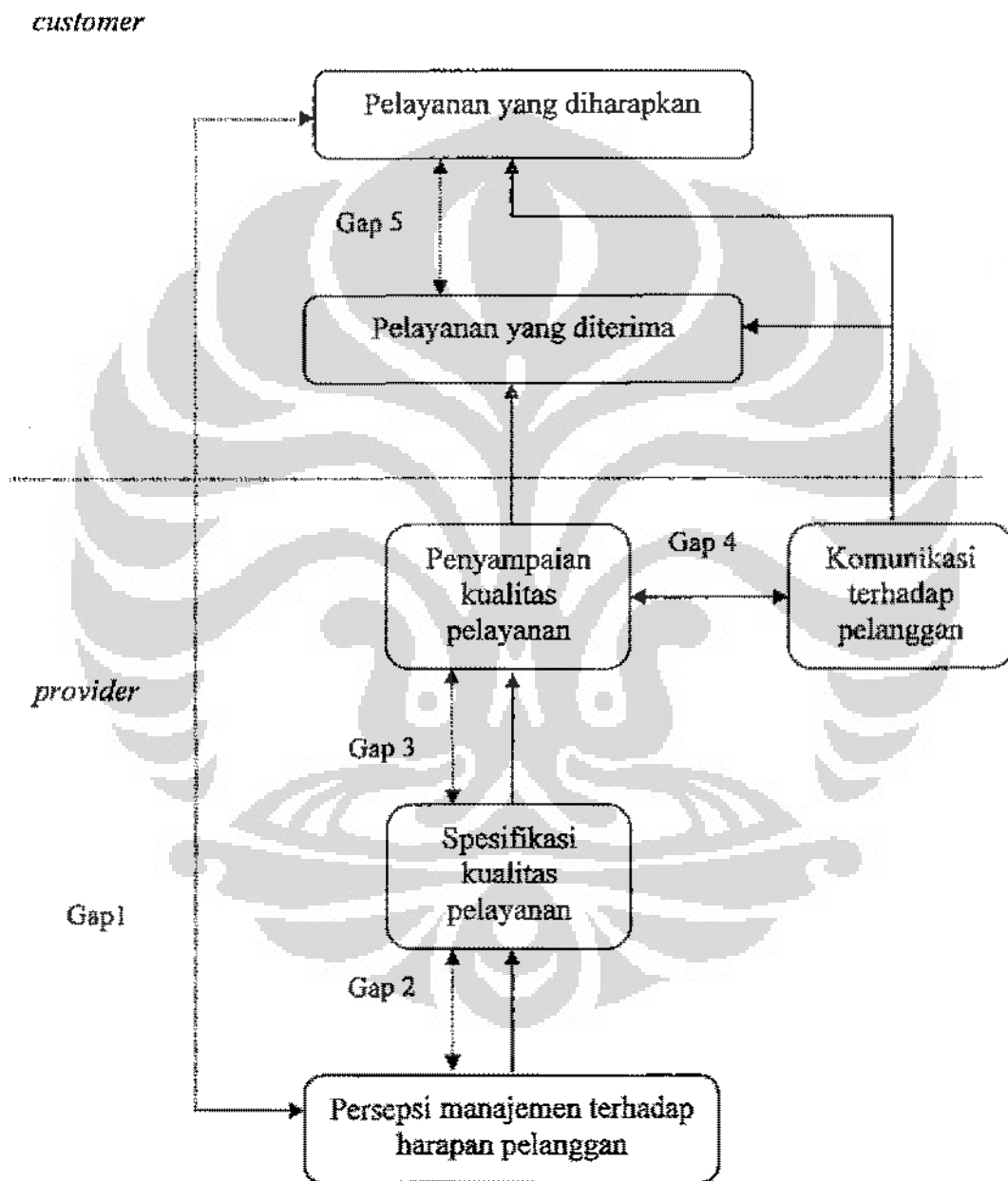
Bab ini membahas mengenai gambaran umum organisasi Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang dimiliki serta menyajikan hasil analisis data dari hasil penelitian.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan penelitian mengenai pelayanan pendaftaran hak cipta dan saran yang diberikan kepada Direktorat

Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan
Rahasia Dagang.

1.7. Kerangka Pemikiran



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam melakukan penelitian penulis juga melihat pada penelitian terdahulu yang mengacu pada teori yang sama maupun lokus penelitian yang sama yang dilakukan peneliti guna menunjang penelitian ini dan memperkuat data dan informasi serta teori-teori yang terkait dengan tema kualitas pelayanan serta kerangka teoritik yang akan menjelaskan konsep dan teori berkaitan dengan masalah pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan model kualitas pelayanan.

2.1. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini antara lain :

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Permohonan Desain Industri (Pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual) oleh Muh.Fathlurochman (2007).

Hasil penelitian :

- Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama seperti, ketersediaan data pembanding, ketersediaan komputer, kemampuan dan keandalan pegawai, ketepatan waktu penyelesaian permohonan, harus sesuai dengan harapan pelanggan.
 - Faktor-faktor yang perlu dipertahankan adalah kelengkapan sarana-prasarana, kemampuan dan keandalan pemeriksa, keandalan pegawai.
 - Faktor-faktor yang dianggap cukup namun tidak begitu penting bagi pemohon adalah kedisiplinan pegawai
 - Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilaksanakan dengan baik tapi tidak dianggap penting oleh pelanggan adalah, kenyamanan, kebersihan, penampilan pegawai, kewajaran biaya.
2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional oleh Ira Yustisia Smarayoni (2009). Melalui penelitian ini diketahui pengelola perpustakaan belum mampu memahami kualitas

pelayanan yang diharapkan oleh pengguna sehingga sistem pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal tersebut dikarenakan kurangnya riset orientasi pada riset pasar dan tidak adanya standar yang jelas, sehingga perlu lebih meningkatkan riset pada kebutuhan pengguna serta menetapkan standar pelayanan yang berorientasi kepada pengguna perpustakaan.

3. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRRI) dengan Pendekatan Servqual Di Kantor Imigrasi Jakarta Timur oleh Dessy Aries Santy (2007). Dengan penelitian ini diketahui bahwa tingkat pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Jakarta Timur secara keseluruhan belum memenuhi harapan para pemohon paspor sehingga tingkat kepuasan terhadap pelayanan juga belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data bahwa kesenjangan tiap dimensi kualitas pelayanan paspor di kantor Imigrasi Jakarta Timur bernilai negatif.

2.2. Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik yang digunakan dalam penelitian ini akan menjelaskan konsep dan teori yang berkaitan dengan permasalahan, yang antara lain:

2.2.1. Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk (Poltak Lijan Sinambela dkk, 2006:13) :

1. Kinerja (*performance*);
2. Keandalan (*reliability*);
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*);
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas diatas menurut Gaspersz dalam Sampara Lukman (2000:9) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi Kualitas menurut Goetsch & Davis seperti dikutip dalam Tjipthono dan Chandra (2005:110) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dengan demikian aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendaftaran hak cipta mencakup berbagai faktor yang terkait diantaranya kebersihan ruangan, kelengkapan peralatan, profesionalisme pegawai, jumlah dan kualifikasi staf dan sikap staf.

Crosby (1979:58) menyatakan, bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Deming (1982:176) menyatakan, bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

Menurut Feigunbaum dalam Nasution (2004:41) menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen suatu produk.

Menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2004:41) menyatakan, bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia / tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Garvin dalam Lovelock (1994:88) mengidentifikasi dan mengklasifikasikan kualitas dalam lima kelompok : *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*. Kelima macam perspektif ini biasa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan yaitu sebagai berikut :

1. *Transcendental approach* adalah pendekatan yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*, yaitu kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit untuk didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalkan. Umumnya pandangan seperti ini diterapkan dalam dunia seni, seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Dalam konteks organisasi pemasaran, perspektif ini sulit digunakan sebagai dasar manajemen kualitas untuk fungsi perencanaan, produksi / operasi, dan pelayanan.
2. *Product-based approach* adalah pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan jumlah beberapa unsur atau *attribute* yang dimiliki produk.
3. *User-based approach* adalah pendekatan yang berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas suatu produk tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang berkualitas paling tinggi bagi seseorang adalah produk yang paling memuaskan persepsinya. Dengan demikian perspektif ini merupakan perspektif yang subyektif karena setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda, sehingga kualitas bagi seseorang merupakan kepuasan maksimum yang dirasakan.
4. *Manufacturing-based approach* adalah pendekatan yang bersifat *supply-based* yaitu kualitas yang didefinisikan sebagai sesuatu kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*), pendekatan ini lebih bersifat *operations-driven* dan cenderung berfokus pada penyesuaian spesifikasi dan didorong oleh tujuan peningkatan efisiensi dan produktifitas. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan oleh konsumen.

5. *Value-based approach* adalah pendekatan yang memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*), dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*. Pendekatan ini memberikan gambaran bahwa kualitas dalam perpektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best buy*).

Pendekatan ini berguna bagi setiap perusahaan dengan menggunakan perpaduan antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif menyesuaikan setiap saat dengan kondisi yang dihadapi.

Menurut the American Society for quality control kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Konsep kualitas bersifat relatif yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain : (1) persepsi konsumen, (2) produk, (3) proses. Untuk produk-produk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya proses itu sendiri.

Konsistensi kualitas jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat menyumbang pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan probabilitas organisasi.

2.2.2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pendapat Sampara (2000:6), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara

seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut kamus Bahasa Indonesia (2001:781), dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir,1997:17). Hal ini merupakan suatu konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini dikarenakan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Lewis & Booms dikutip dalam Tjiptono dan Chandra (2005:121) merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan / dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, et., al 1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *excepted service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan dengan baik atau positif. Jika *perceived*

service melebihi *excepted service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Senada dengan hal diatas Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2005:121) mengatakan bahwa kualitas jasa atau kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.

Kualitas Pelayanan menurut pendapat Lovelock (1994:179), terdapat 8 (delapan) suplemen pelayanan (*The eight petals on the flower of service*) yang artinya adalah sebagai berikut :

1. *Information*

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh *customer*. Seorang *customer* akan menanyakan pada penjual tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh, dan berapa lama memperoleh barang dan jasa yang diinginkannya. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keingintahuan customer tersebut, adalah penting. Absennya saluran informasi pada petal yang pertama ini akan membuat minat para pembeli menjadi surut.

2. *Consultion*

Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya customer akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli atau tidak membeli. Didalam proses memutuskan ini acapkali diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak untuk berkonsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya. Untuk mengantisipasi titik krisis yang kedua ini para penjual harus menyiapkan sarananya, konsultasi, personil konsultan, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma.

3. *Ordertaking*

Keyakinan yang diperoleh *customer* melalui konsultasi akan menggiring pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan. Penilaian pembeli pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu

pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi pemesanan barang yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, syarat-syarat ringan, dan kemudahan memesan melalui saluran telepon / fax dan sebagainya.

4. *Hospitality*

Customer yang berurusan secara langsung ke tempat-tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan dari para karyawan, ruang tunggu yang nyaman, kafe untuk makanan dan minuman, hingga tersedianya toilet yang bersih.

5. *Caretaking*

Variasi *background customer* yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Misalnya yang bermobil menginginkan tempat parkir mobil yang leluasa, yang tidak mau keluar rumah menginginkan fasilitas *delivery*. Kesemuanya harus dipedulikan oleh penjual.

6. *Exceptions*

Beberapa *customer* kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya saja bagaimana dan dengan cara apa perusahaan melayani klaim-klaim pelanggan yang datang secara tiba-tiba, garansi terhadap tidak berfungsinya produk, restitusi akibat produk tidak biasa dipakai, layanan untuk orang diet, anak-anak, kecelakaan dan sebagainya.

7. *Billing*

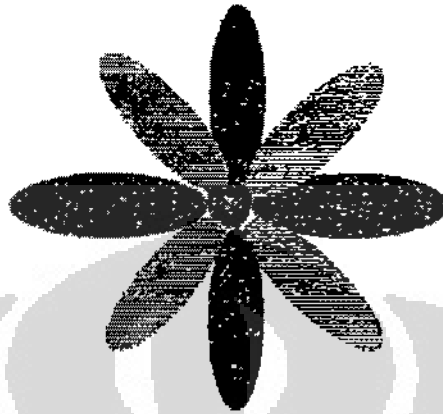
Titik rawan ketujuh berada pada administrasi pembayaran. Niat baik pembeli untuk mentuntaskan transaksi sering digagalkan pada titik ini. Artinya penjual harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, apakah itu menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan rekening tagihan.

8. *Payment*

Pada ujung pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan. Dapat saja berupa *self service payment* seperti

penggunaan koin pada telepon umum, kemudian melalui *credit card*, debit langsung pada rekening pelanggan di bank hingga tagihan dirumah.

Gambar.2.1. Delapan Suplemen Pelayanan



Secara teoritis, tujuan pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela,dkk (2008:6), pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang terzermin dari :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2.4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan berasal dari bahasa latin satis artinya cukup baik, memadai dan facio (melakukan atau membuat). Jadi kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dan Chandra, 2005:195).

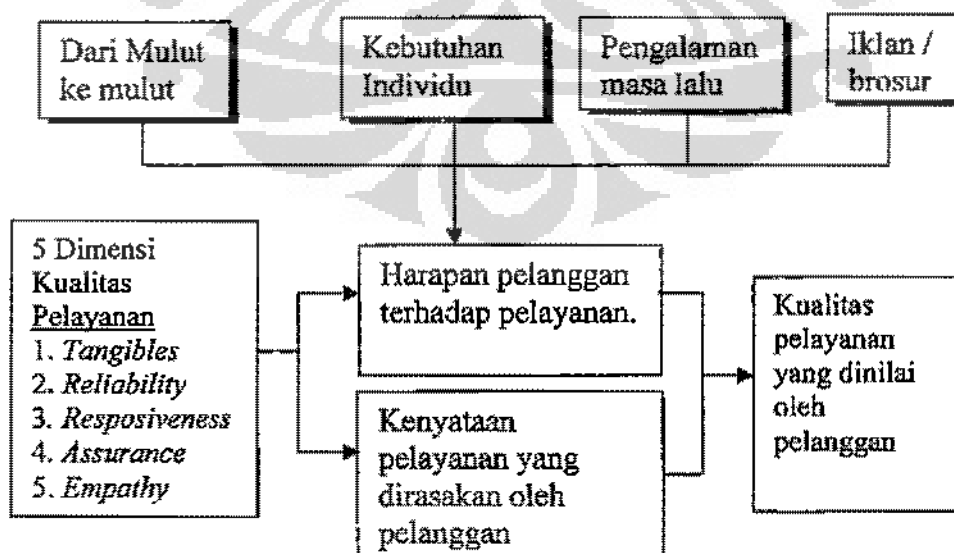
Kepuasan Pelanggan menurut Kotler (2003:57) sebagai berikut :

“ *Customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived performance or outcome in relation to his (her) expectation.*”

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa setelah membandingkan sebuah produk yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Zeithaml dan Bitner (1996:75) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa, kualitas produk, harga serta faktor situasi dan personel dari pelanggan (terlihat dalam gambar 2.2).

Gambar.2.2 Penilaian Kualitas Pelayanan menurut Pelanggan



Sumber : Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990,p.23)

Menurut Avilian dan Wilfidrus (1997:8), kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan berikut:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

2.2.5. Model Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:132) bahwa dimensi kualitas pelayanan diidentifikasi menjadi sepuluh pokok kualitas layanan:

1. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*) memenuhi janjinya secara akurat dan andal misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati, menyimpan data (*record*) secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu layanan, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. Kompetensi yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan dan kapabilitas riset organisasi.
4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*). Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi

perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax dan seterusnya).

5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi dan keramahan para karyawan (seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain).
6. Komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan dan interaksi dengan pelanggan.
8. Keamanan (*security*) yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik, keamanan financial, privasi dan kerahasiaan .
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan regular.
10. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penanupilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan komunikasi perusahaan seperti kop surat dan lain-lain.

Dan dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) membagi sepuluh dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi pokok, yaitu kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Keadaan Fisik (*Tangibles*) yaitu kelengkapan pelayanan yang bisa dilihat / dirasakan secara langsung oleh pelanggan seperti ruangan, fasilitas dan penampilan petugas.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan melayani sesuai dengan keinginan pelanggan diantaranya kecepatan, kemampuan dan kesiapan pelayanan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu menggambarkan sejauh mana ketanggapan dalam memberikan pelayanan.
4. Jaminan Keamanan (*Assurance*), yaitu dimensi yang menggambarkan sejauh mana pelanggan memiliki kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang diterimanya.
5. Kepedulian (*Empathy*), yaitu tercermin dari sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pelanggan

Model kualitas pelayanan yang dijadikan acuan dalam penelitian adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry seperti tersebut diatas.

Dan *service quality* dapat dilihat dari 2 dimensi yaitu dari dimensi pelanggan (*customer*) dan dimensi penyedia layanan (*provider*) atau terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang disajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajemen hingga ketinggian *front line service*. Dari dua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau *gap* antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan, dengan persepsi manajemen hingga *front line service* terhadap harapan-harapan pelanggan tersebut.

Dimensi kualitas pelayanan harus diramu dengan baik karena dapat saja terjadi kesenjangan antar organisasi dan pelanggan karena perbedaan persepsi antara mereka mengenai wujud pelayanan yaitu kualitas pelayanan yang disajikan oleh pegawai dengan kepuasan pelanggan.

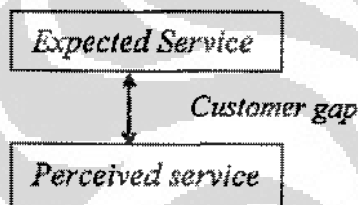
2.2.6. *Customer Gap*

Customer gap adalah perbedaan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan antara *customer perception* dan *customer expectation*. *Customer expectation* adalah penilaian subyektif oleh pelanggan atas pengalamannya mengkonsumsi jasa. *Customer expectation* merupakan standar atau referensi dengan mana pengalaman mengkonsumsi jasa dibandingkan. Dapat dikatakan bahwa *customer expectation* adalah keadaan yang dipercaya oleh pelanggan akan dan harus terjadi.

Customer expectation sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan dan sebagainya.

Customer expectation dan *customer perception* dalam praktik sering terjadi *gap* yang cukup besar, hal ini adalah tugas pemasar untuk membangun jembatan antara keduanya dengan melakukan usaha-usaha dan strategi untuk mempersempit celah tersebut bahkan menutupnya. Usaha untuk menutup celah tersebut terjadi di dalam *service provider* yaitu penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam *service provider* sehingga menghambat penyajian jasa yang secara langsung menurunkan kualitas pelayanan.

Gambar.2.3. *The Customer Gap*



2.2.7. *Provider Gap*

The gaps model menyarankan untuk menutup kesenjangan yang ada pada pengguna jasa untuk menutup kesenjangan yang ada pada kesenjangan pelanggan

Provider gaps merupakan kesenjangan-kesenjangan yang terjadi dalam organisasi penyaji jasa (*service provider*) sehingga mengakibatkan terjadinya *customer gap*. *Provider gaps* tersebut menurut Zeithaml,(2006:35) adalah :

1. *Provider gap-1*, tidak tahu apa yang diharapkan pelanggan (*not knowing what customer expect*).
2. *Provider gap-2*, tidak dapat memilih desain dan standar jasa yang tepat (*not selecting the right service designs and standards*).
3. *Provider gap-3*.tidak menyajikan jasa sesuai standar (*not delivering to service designs and standards*).

4. *Provider gap-4*. menyajikan jasa tidak sesuai dengan kinerja yang dijanjikan (*not matching performance to promises*).

Parasuraman, et al. menggambarkan kesenjangan atau gap yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan:

Gap 1: Kesenjangan yang muncul antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen, dimana pihak manajemen tidak selalu dapat merasakan dengan tepat apa yang diinginkan atau bagaimana penilaian pelanggan terhadap komponen pelayanan. Inti masalahnya adalah manajemen tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.

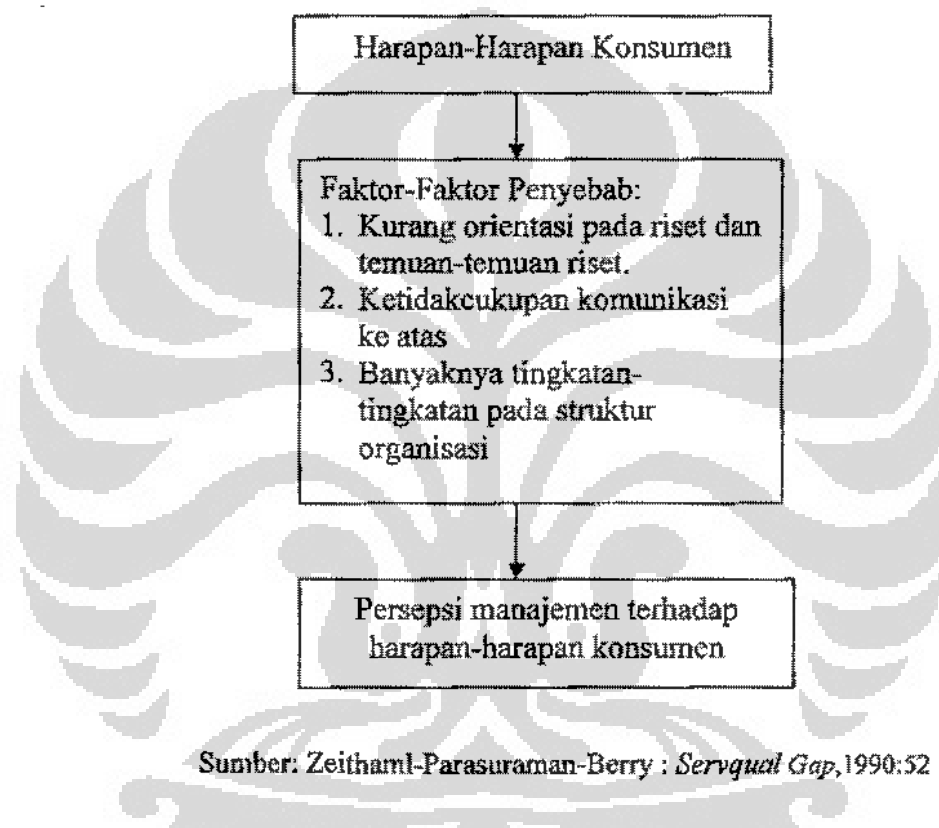
Adapun faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain:

1. Perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan dari konsumen.
2. Ketidakefektifan komunikasi keatas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas
3. Banyaknya tingkatan-tingkatan pada struktur organisasi, yang akan menjauhkan jarak pengambilan keputusan dari atas ke bawah atau sebaliknya.

Untuk menutup kesenjangan ini maka tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen adalah melakukan riset pemasaran untuk memperoleh informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan secara teratur, berinteraksi dengan pelanggan untuk memendengarkan keluhan langsung atau secara tertulis dari pelanggan, adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan, dengan komunikasi ini dapat dijadikan sarana pemberian *feedback* bagi permasalahan yang terjadi dalam penyampaian layanan dan mengetahui keinginan pelanggan yang selalu berubah, dapat mengetahui aktivitas dan kinerja organisasi, dapat digunakan sebagai

sarana untuk lebih memahami konsumen, dan tindakan selanjutnya adalah mengurangi tingkatan struktur organisasi yang banyak yang dapat menjauhkan jarak pengambilan keputusan dari atas kebawah atau sebaliknya.

Gambar.2.4. Faktor-Faktor Kunci Sebagai Penyebab Gap 1



Sumber: Zeithaml-Parasuraman-Berry : *Servqual Gap*,1990:52

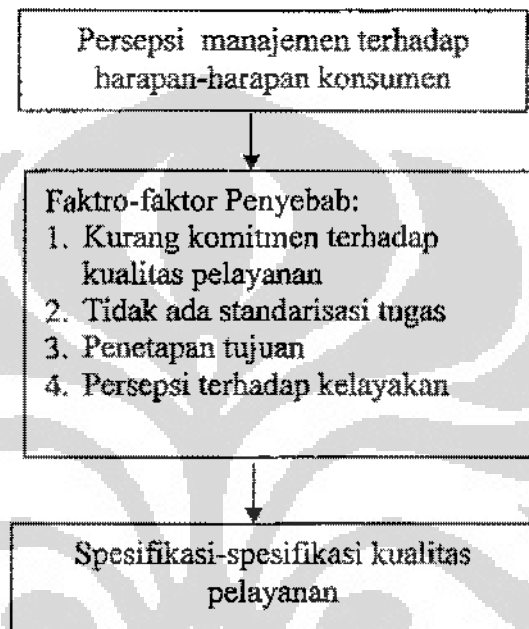
Gap 2: Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas pelayanan tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Adapun faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain:

1. Kurangnya komitmen manajemen pada kualitas pelayanan.
2. Tidak adanya penetapan tujuan
3. Tidak ada standarisasi tugas
4. Persepsi terhadap kelayakan.

Untuk menutup kesenjangan maka tindakan yang harus dilakukan adalah mewujudkan persepsi yang akurat terhadap harapan pelanggan ke dalam standar pelayanan.

Gambar.2.5. Faktor-Faktor Kunci Sebagai Penyebab adanya Gap 2



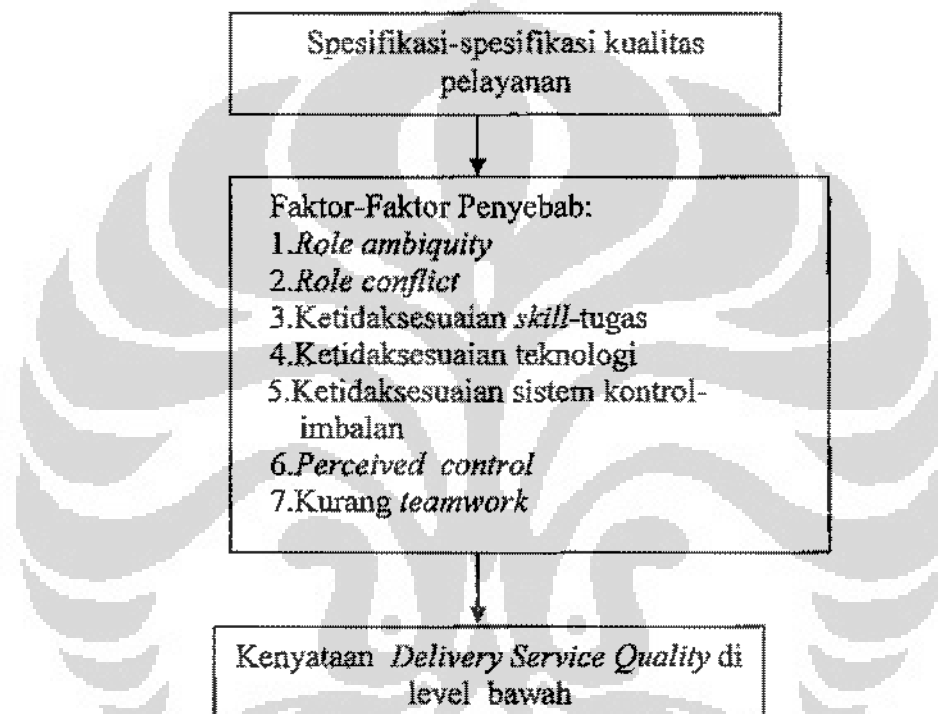
Sumber: Zeithaml-Parasuraman-Berry : *Servqual Gap* (1990,p.72)

Gap 3: Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan.

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Sejumlah penyebabnya antara lain (1) *role ambiguity* atau kecenderungan yang menimpa pegawai terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian atau standarisasi tugas; (2) *role conflict*, kecenderungan sejauhmana para pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan; (3) tidak ada kesesuaian pendidikan dengan pekerjaan; (4) kurangnya teknologi yang sesuai; (4) tidak ada kesesuaian antara sistem kontrol / evaluasi dengan sistem imbalan bagi pegawai; (5) *perceived control*; (6) kurang *teamwork*.

Untuk menutup kesenjangan maka tindakan yang dilakukan manajemen, selain memberikan perhatian kepada pelanggan harus pula memberikan perhatian kepada stafnya dan menciptakan sistem yang didukung oleh teknologi yang memadai.

Gambar.2.6.Faktor-Faktor Kunci Sebagai Penyebab adanya Gap 3



Sumber: Zeithaml-Parasuraman-Berry : *Servqual Gap* (1990,p.91)

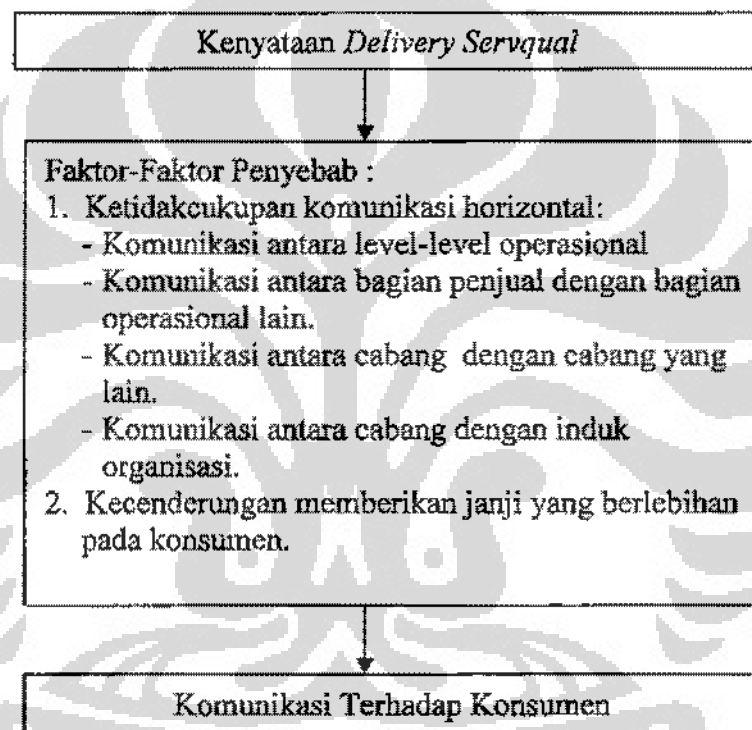
Gap.4: Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Gap ini berarti janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Penyebabnya antara lain:

1. Ketidacukupan komunikasi horizontal antara level operasional, antara bagian penjual, bagian operasional dan antara cabang-cabang dengan induk organisasi.
2. Kecenderungan menjanjikan sesuatu pada konsumen secara berlebihan.

Untuk menutup kesenjangan maka tindakan yang harus dilakukan dengan melancarkan arus komunikasi antar bagian sehingga pelayanan yang diberikan tetap konsisten sesuai dengan pesan dan janji yang disampaikan pada pelanggan. Pesan dan janji yang diberikan tidak membentuk harapan pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan untuk memenuhinya.

Gambar.2.7.Faktor-Faktor Kunci Sebagai Penyebab adanya Gap 4



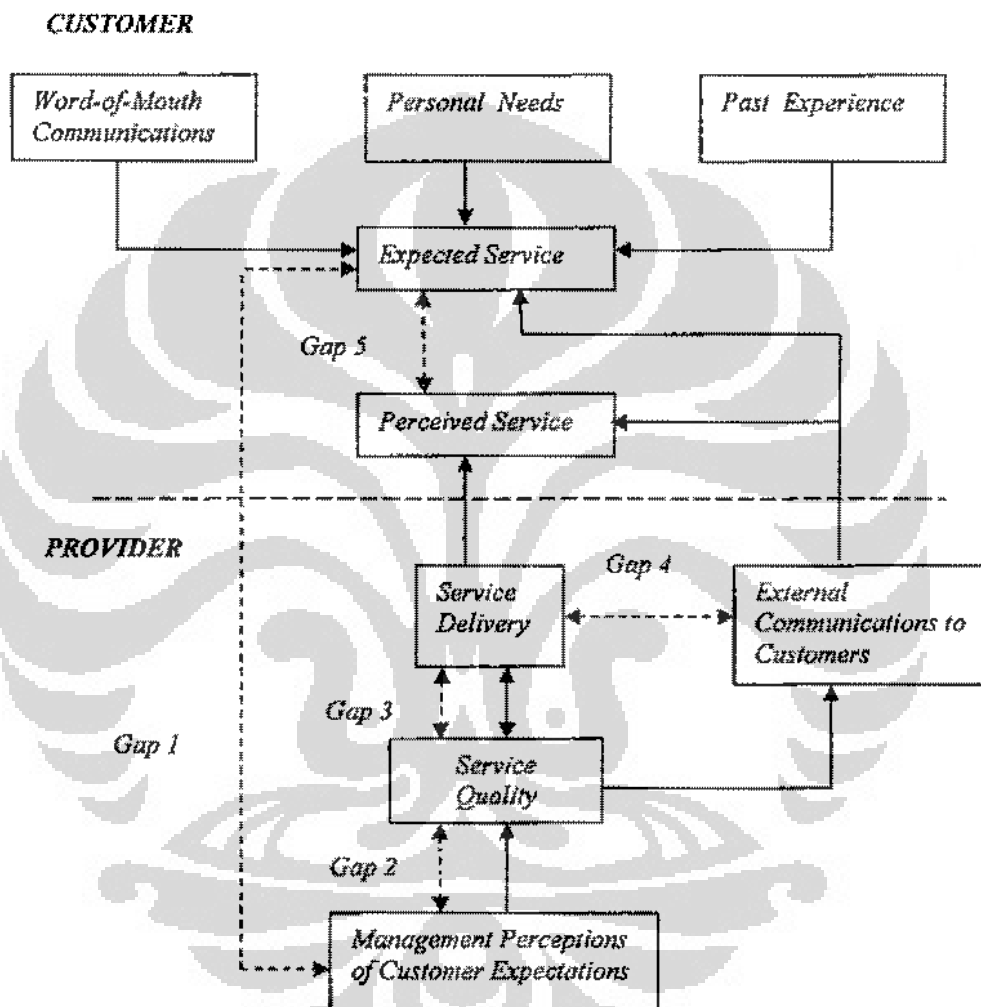
Sumber: Zeithaml-Parasuraman-Berry : *Servqual Gap* (1990,p.116)

Gap.5 Kesenjangan antara pelayanan yang dialami dan yang diharapkan. Apabila jasa yang diterima lebih baik dari jasa yang diharapkan atau jasa yang diharapkan sama dengan yang diterima, maka perusahaan atau organisasi akan mendapat citra yang baik dari pelanggan.

Untuk menutup kesenjangan 5 adalah dengan menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4.

Secara keseluruhan gap atau kesenjangan digambarkan dalam suatu skema sebagaimana pada kedua dimensi (*customer* dan *provider*) yaitu sebagai berikut :

Gambar2.8.Model Konseptual Kualitas Pelayanan



Sumber: Zeithaml-Parasuraman-Berry : *Service Quality Gap* (1990,p46)

2.2.8. Definisi Hak Cipta

Istilah hak cipta diusulkan pertama kalinya oleh Prof.St.Moh.Syah, SH pada kongres kebudayaan di Bandung tahun 1951 (yang kemudian diterima oleh kongres tersebut) sebagai pengganti istilah hak pengarang yang dianggap kurang luas cakupan pengertiannya. Istilah hak pengarang itu

sendiri merupakan terjemahan dari istilah bahasa Belanda *Auters Recht* (Rosidi,1984:3).

Istilah hak pengarang memberikan penyempitan arti, seolah-olah yang dicakup oleh hak pengarang hanyalah hak dari para pengarang saja yang ada sangkut pautnya dengan karang mengarang lebih jelas batasan pengertian hak cipta, disini ditelusuri beberapa definisi baik dari konvensi internasional maupun dari undang-undang nasional yang menggambarkan secara eksplisit definisi tersebut adalah :

1. Definisi Hak Cipta menurut. Auterswet 1912 Stb.1912 No.600 Pasal 1 dalam Ramdlon Naning (1982:2) menyatakan :

Hak Cipta adalah hak tunggal dari pencipta atau dari yang mendapatkan hak tersebut atas ciptaanya dalam lapangan kesusastraan, ilmu pengetahuan dan kesenian untuk mengumumkan dan memperbanyak dengan mengingat pembatasan-pembatasan yang ditentukan oleh undang-undang.

2. Definisi Hak Cipta menurut Undang-undang No.19 tahun 2002 tentang Hak Cipta, pasal 2 ayat 1 yaitu :

Hak Cipta adalah hak eksklusif bagi pencipta dan penerima hak cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya atau memberikan izin untuk itu dengan tidak mengurangi pembatasan-pembatasan menurut perundang-undangan yang berlaku.

Dari beberapa pengertian mengenai hak cipta sebagaimana diatas, maka dapat ditarik beberapa unsur antara lain:

1. Hak Cipta menurut Undang-undang No.19 tahun 2002 tentang Hak Cipta, Pasal 2 ayat 1 merupakan hak khusus (*exclusive right*) bagi pencipta atau pemegang hak cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Pencipta menurut Undang-undang No.19 tahun 2002 tentang Hak Cipta, Pasal 1 angka 2 adalah seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama yang atas inspirasinya melahirkan sesuatu ciptaan berdasarkan

kemampuan pikiran, imajinasi, kecekatan, keterampilan, atau keahlian yang dituangkan kedalam bentuk yang khas dan bersifat pribadi.

3. Pemegang hak cipta menurut Undang-undang No.19 tahun 2002 tentang Hak Cipta, Pasal 1 angka 4 adalah pencipta sebagai pemilik hak cipta, atau pihak yang menerima hak tersebut dari pencipta, atau pihak lain yang menerima lebih lanjut hak dari pihak yang menerima hak tersebut.
4. Mengumumkan ciptaan menurut Undang-undang No.19 tahun 2002 tentang Hak Cipta, Pasal 1 angka 5 yaitu pengumuman yang mencakup kegiatan membacakan, menyuarakan, menyiarkan, memamerkan, menjual, mengedarkan atau penyebaran suatu ciptaan dengan menggunakan alat apa pun, termasuk media internet, atau melakukan dengan cara apa pun sehingga suatu ciptaan dapat dibaca, didengar atau dilihat orang lain.
5. Memperbanyak ciptaan menurut Undang-undang No.19 tahun 2002 tentang Hak Cipta, Pasal 1 angka 6 yaitu menambah jumlah sesuatu ciptaan dengan cara pembuatan yang sama, hampir sama atau menyerupai ciptaan tersebut, termasuk kegiatan mengalih wujudkan atau transformasi suatu ciptaan dengan mempergunakan bahan-bahan yang sama maupun yang tidak sama.

2.2.9. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep *Servqual* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Dimensi pelanggan

Dimensi pelanggan berdasarkan gap 5 yaitu kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi 20 indikator dengan penyebaran setiap butir pertanyaan adalah sebagai berikut :

Tabel.2.1 Operasionalisasi Konsep Dimensi Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Tampilan fisik (<i>Tangible</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan ruang tunggu pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. 2. Sarana penunjang pendaftaran hak cipta seperti brosur, Pamflet, formulir, serta syarat-syarat pendaftaran hak cipta di loket permohonan hak cipta lengkap tersedia. 3. Peralatan kerja pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang digunakan seperti komputer, printer dan scanner dapat mempercepat proses pendaftaran hak cipta. 4. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang berpenampilan rapi.
Kualitas Pelayanan	Keandalan (<i>Reliability</i>) <i>Kecepatan, kemampuan dan keandalan dalam memberikan pelayanan</i>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pegawai mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan di bidang hak cipta . 6. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. 7. Pegawai dapat menyelesaikan pembuatan tanda terima hak cipta di loket dengan cepat dan tepat. 8. Pembuatan tanda terima hak cipta selesai dengan waktu yang dijanjikan.

		<p>9. Penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkan surat pendaftaran ciptaan sesuai dengan prosedur yang ada.</p> <p>10. Pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.</p>
Kualitas Pelayanan	<p>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</p> <p><i>Ketanggapan Petugas</i></p>	<p>11. Pegawai segera memberikan respon dan menindaklanjuti setiap keluhan dari pemohon.</p> <p>12. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan pelayanan yang cepat dan segera bagi pelanggan.</p> <p>13. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu bersedia untuk membantu pelanggan.</p>
Kualitas Pelayanan	<p>Keyakinan (<i>Assurance</i>)</p> <p><i>Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan</i></p>	<p>14. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara konsisten bersikap ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan hak cipta.</p> <p>15. Sikap dan perilaku pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang profesional dalam menjalankan tugasnya.</p> <p>16. Pengetahuan Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak</p>

		<p>Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang cukup memadai dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada pelanggan.</p> <p>7. Pegawai mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan.</p>
Kualitas Pelayanan	<p>Kemudahan (<i>Empathy</i>) Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.</p>	<p>18. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang bersikap sabar dan simpatik dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.</p> <p>19. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan perhatian individu terhadap kemauan/keinginan pelanggan menyangkut pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.</p> <p>20. Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.</p>

B. Dimensi Penyedia Layanan

Dimensi Penyedia Layanan berdasarkan gap 1 sampai dengan gap 4 yaitu kesenjangan antara harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan persepsi manajemen terhadap harapan tersebut (gap 1), kesenjangan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna layanan dan spesifikasi-spesifikasi kualitas pelayanan (gap 2), kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (gap 3), kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi terhadap pelanggan (gap 4).

Dalam penelitian ini operasionalisasi konsep yang dapat dibuat adalah sebagai berikut:

Tabel.2.2 Operasionalisasi Konsep Dimensi Penyedia Layanan

Konsep	Dimensi	Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Kualitas Pelayanan	Penyedia Layanan	Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan	<p>1. Orientasi pada riset pemasaran.</p> <p>Melalui Orientasi pada riset ingin diketahui kemampuan manajemen dalam memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan hak cipta.</p> <p>a. Mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan secara teratur.</p> <p>b. Melakukan survey kepuasan pelanggan secara rutin.</p> <p>c. Mengadakan pertemuan dengan pelanggan untuk mengetahui setiap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan.</p> <p>d. Menyediakan fasilitas (kotak saran, email, via surat) untuk menampung Informasi mengenai keluhan pelanggan serta status permohonan hak cipta.</p> <p>2. Komunikasi Keatas.</p> <p>Arus informasi yang menghubungkan antara pimpinan dengan pegawai yang berkaitan langsung dengan pelayanan pendaftaran hak cipta.</p>	Kuesioner didukung wawancara dengan Kasubdit dan Kasie.

			<p>a. Frekuensi komunikasi antara pegawai dan pimpinan.</p> <p>b. Saran / masukan mengenai pelayanan permohonan hak cipta yang berhubungan dengan pelanggan dari pegawai kepada pimpinan.</p> <p>c. Komunikasi antara pegawai dengan pimpinan yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.</p> <p>3. Tingkatan Manajemen.</p> <p>Tingkatan struktur organisasi yang memisahkan antara pimpinan tingkat atas dengan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran hak cipta.</p> <p>a. Banyaknya tingkatan struktur organisasi sehingga komunikasi keatas dari pegawai hingga pimpinan paling tinggi sangat sulit.</p>	<p>Kuesioner didukung wawancara dengan Kasubdit dan Kasie.</p>
Kualitas Pelayanan	Penyedia Layanan	Persepsi pegawai terhadap harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan	<p>1. Komitmen terhadap kualitas pelayanan.</p> <p>Tercermin dari bagaimana manajemen memandang kualitas pelayanan sebagai sebuah kunci dalam pencapaian tujuan.</p> <p>a. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit</p>	

			<p>Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sarana fisik dan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kualitas pelayanan.</p> <p>b. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki program pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan.</p> <p>c. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang pegawai yang concern pada peningkatan kualitas pelayanan mendapat penghargaan lebih dari yang lain.</p> <p>2. Penetapan tujuan.</p> <p>Penetapan sasaran dan tujuan pelayanan pendaftaran hak cipta berdasarkan harapan dan standar pelanggan.</p> <p>a. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan / sasaran kualitas pelayanan hak cipta.</p> <p>b. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang atasan</p>	<p>Kuesioner didukung wawancara dengan Kasubdit dan Kasie</p>
--	--	--	--	---

		<p>selalu mencoba untuk menentukan sasaran / tujuan pelayanan yang lebih spesifik (jelas, kongkrit, dan dapat dilaksanakan).</p> <p>3. Standarisasi Tugas</p> <p>Standarisasi terhadap tugas-tugas yang terkait dengan pelayanan pendaftaran hak cipta.</p> <p>a. Pada tempat saya bekerja menggunakan peralatan serba otomatis dan canggih dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon.</p> <p>b. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki standarisasi tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.</p> <p>4. Persepsi terhadap kelayakan</p> <p>Persepsi para pimpinan akan kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan.</p> <p>a. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para pelanggan.</p> <p>b. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia</p>	<p>Kuesioner didukung wawancara dengan Kasubdit dan Kasie</p>
--	--	---	---

			Dagang memiliki sistem aplikasi komputer yang dapat diandalkan untuk mempercepat pelayanan.	
Kualitas Pelayanan	Penyedia Layanan	Spesifikasi kualitas layanan dengan kenyamanan pada penyajian layanan	<p>1. Ambiguitas peran (<i>role ambiguity</i>)</p> <p>Kecenderungan yang menimpa pegawai terhadap kondisiimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian atau standarisasi tugas.</p> <p>a. Pegawai menerima petunjuk dan arahan dari atasan mengenai apa yang harus dikerjakan terhadap pekerjaannya .</p> <p>b. Pegawai selalu menerima informasi terbaru dari atasan mengenai perubahan pada prosedur, aturan dan kebijakan.</p> <p>c. Pegawai paham tugas dan tanggung jawab pekerjaan.</p> <p>d. Pegawai mampu mengikuti perubahan-perubahan yang ada pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang berkaitan dengan pekerjaannya.</p> <p>e. Pegawai paham prosedur dan persyaratan pendaftaran hak cipta yang akan diinformasikan kepada pelanggan.</p> <p>f. Pegawai mendapatkan pelatihan dari Direktorat</p>	Kuesioner didukung wawancara dengan staf

			<p>Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang untuk berinteraksi secara efektif kepada pelanggan.</p> <p>2. Konflik Peran (<i>role conflict</i>)</p> <p>Kecenderungan para pegawai untuk merasa tidak memiliki kemampuan dalam memuaskan pelanggan</p> <p>a. Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dan pada waktu bersamaan juga dapat memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan, (seperti memberikan informasi mengenai hak cipta).</p> <p>3. Kesesuaian pegawai dan pekerjaan.</p> <p>Kesesuaian antara pekerjaan yang dilakukan dengan pendidikan serta keterampilan yang dimiliki pegawai.</p> <p>a. Pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan baik .</p> <p>b. Penempatan pegawai sesuai pendidikan.</p> <p>4. Kesesuaian teknologi dan pekerjaan</p> <p>Ketepatan alat-alat dan teknologi yang digunakan pegawai</p>	<p>Kuesioner didukung wawancara dengan staf</p>
--	--	--	--	---

			<p>untuk melakukan pekerjaan mereka.</p> <p>a. Perlengkapan dan peralatan kerja yang pegawai butuhkan telah tersedia.</p> <p>b. Tersedianya teknologi informasi yang dibutuhkan.</p> <p>5. Persepsi terhadap kendali.</p> <p>Sejauh mana pegawai merasa bahwa mereka bisa bertindak dalam mengendalikan situasi masalah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Pegawai dapat mengendalikan pekerjaan meski banyak pelanggan yang membutuhkan bantuan pada waktu yang sama.</p> <p>6. Sistem pengendalian / penyaliaan.</p> <p>Ketepatan evaluasi dan sistem penghargaan di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.</p> <p>a. Atasan menilai kinerja pekerjaan pegawai.</p> <p>b. Atasan melakukan pengawasan secara memadai atas kinerja pegawai.</p> <p>c. Pegawai mendapat imbalan / gaji sesuai</p>	<p>Kuesioner didukung wawancara dengan staf</p>
--	--	--	--	---

			<p>beban kerja.</p> <p>d. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, pegawai yang berprestasi mendapat penghargaan.</p> <p>7. Kerjasama Tim.</p> <p>Kerjasama antar pegawai.</p> <p>a. Pegawai selalu bekerjasama dengan rekan kerja lain dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.</p> <p>b. Pegawai ikut merasa tanggung jawab untuk membantu rekan lain dalam melakukan pekerjaan.</p>	
Kualitas Pelayanan	Penyedia Layanan	Penyampaian kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap pelanggan	<p>1. Komunikasi horizontal</p> <p>Komunikasi antara level operasional antara subdit administrasi dan pelayanan teknis dengan subdit hak cipta.</p> <p>a. Pegawai mudah berkomunikasi dan berkoordinasi antara tiap sub Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara formal maupun informal untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan dalam pemberian pendaftaran ciptaan.</p> <p>b. Unit kerja tempat saya ditugaskan selalu dapat</p>	Kuesioner didukung wawancara dengan staf

			<p>melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan unit kerja lain untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan.</p> <p>2.Kecenderungan dalam memberikan janji kepada pelanggan.</p> <p>a.Sistem pengelolaan hak cipta telah dilakukan dengan baik yaitu dengan pemberian surat pendaftaran hak cipta yang tepat waktu kepada pelanggan.</p>	
--	--	--	---	--

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif didukung dengan kualitatif. Adapun pendekatan kuantitatif digunakan dalam kaitannya dengan pengukuran nilai-nilai score ataupun nilai-nilai gap dari gap 1 sampai dengan gap 5. Dan desain penelitian digunakan metode survei (Dr. Prasetya Irawan, M.sc, 2006:109) yaitu metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrument utama untuk mengumpulkan data. Sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisa kembali temuan atau hasil dengan gambaran riil yang ada pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, dengan menggunakan wawancara kepada beberapa pejabat dan pegawai yang berkaitan dengan permasalahan yang akan ditanyakan.

Data kualitatif hanya digunakan sebagai data penunjang sedangkan data utama yang akan dihasilkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif berfungsi untuk meneliti satu atau dua aspek dari suatu hal yang dipetakan secara umum dan luas menuju penelitian yang khusus. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskriptifkan atau menjelaskan suatu hal seperti adanya (Irawan, 2002: 60).

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data primer dan sekunder yang dilakukan dengan:

1. Survey menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup kepada pelanggan pendaftaran permohonan hak cipta.

2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dilapangan dengan cara melakukan tanya jawab dengan beberapa pejabat, pelanggan dan staf yang berkaitan dengan permasalahan yang akan ditanyakan.
3. Observasi merupakan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti.
4. *Library Research*, melalui buku-buku , literature, artikel, koran, jurnal dan Undang-undang yang digunakan sebagai acuan dalam memperoleh teori penelitian ini.

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang menjadi sasaran akhir generalisasi (Irawan, 2006:113). Berdasarkan definisi tersebut maka populasi dari penelitian ini adalah manajemen dan pelanggan (konsultan Hak Kekayaan Intelektual).

Populasi dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan manajemen pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta dan konsultan Hak Kekayaan Intelektual.

Teknik pengambilan sampel untuk manajemen (pengelola) dengan menggunakan teknik purposive sampling, teknik ini berdasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang diperkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat yang ada dalam populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Narbuko dan Achmadi; 2009:111). Sampel yang diambil sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan peneliti yaitu pihak-pihak yang terkait dengan manajemen pelayanan hak cipta. Berpedoman pada pernyataan Nasution dalam Metode Research (1987:114) bahwa suatu kelaziman ialah agar sampel sekurang-kurangnya tiga puluh satuan maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu berjumlah 38 pegawai dari 68 pegawai kecuali Subdit Desain Industri dan Subdit Hukum tidak termasuk dalam populasi karena tidak berkaitan dengan proses pelayanan pendaftaran hak cipta. Sampel yang digunakan adalah Kasubdit Administrasi dan Pelayanan Teknis, Kasubdit Hak Cipta, Kepala Seksi Permohonan dan Pelayanan Teknis, Kepala Seksi Formalitas dan Publikasi, Kepala Seksi Sertifikasi, Kepala Seksi Hak Cipta dan staf.

Untuk sampel pelanggan adalah Konsultan Hak Kekayaan Intelektual yang pernah mendaftarkan hak cipta dilihat dari data statistik seksi permohonan dan pelayanan teknis tahun 2008. Dari 256 konsultan yang terdaftar hanya 94 konsultan yang pernah mendaftarkan permohonan hak cipta (data tahun 2008 dilihat dari statistik seksi permohonan dan pelayanan teknis). Berpedoman pada pernyataan Nasution dalam Metode Research (1987:114) bahwa suatu kelaziman ialah agar sampel sekurang-kurangnya tiga puluh satuan maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu 50 konsultan dari 94 konsultan yang pernah mendaftarkan permohonan hak cipta.

Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Narbuko dan Achmadi, 2009: 111). Sampel diperoleh dengan cara undian dimana penulis membuat 94 kertas ditulis dengan nomor konsultan berjumlah 94 kemudian penulis mengambil sebanyak 50 konsultan yang akan dijadikan responden dengan mata tertutup setiap 1 nomor yang diambil akan dimasukkan kembali sehingga angka tetap 1/94.

3.5. Uji Validitas Instrumen

Pada penelitian ini data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 17.00 for window and excel. Penggunaan alat bantu program komputer ini mempermudah untuk menguji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian dan Analisis Data. Validitas menurut Dwi Priyatno (2008:16) merupakan ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Suatu alat ukur yang valid tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut, artinya pengukuran tersebut mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya diantara subjek yang satu dengan yang lain.

Pengukuran validitas butir kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat koefisien korelasi model korelasi Product Moment yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r_{hit} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan : X = Total item masing-masing pertanyaan

Y = Total skor dari seluruh pertanyaan

n = Jumlah responden

r_{hit} = Koefisien korelasi hasil perhitungan

r_{tab} = koefisien korelasi dari tabel dengan taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (dK) sebesar n-2

Hasil uji validitas terhadap persepsi pelanggan dan harapan pelanggan dengan jumlah reponden 50 orang menunjukkan bahwa ke 20 item pernyataan valid seperti terlihat pada lampiran. Kriteria instrumen valid apabila nilai korelasi (*Pearson Correlation*) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [*sig.(2-tailed)*] \leq taraf signifikan (α) sebesar 0.05

Begitupula dengan hasil uji validitas persepsi manajemen terhadap harapan-harapan pelanggan dengan jumlah responden 38 orang menunjukkan bahwa ke 20 item pernyataan valid karena nilai probabilitas korelasi [*sig.(2-tailed)*] \leq taraf signifikan (α) sebesar 0.05

3.6. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Berdasarkan Triton, jika skala dikelompokkan dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai *alpha Cronbach* 0.00 s.d 0.20, berarti kurang *reliabel*
2. Nilai *alpha Cronbach* 0.21 s.d 0.40, berarti agak *reliabel*
3. Nilai *alpha Cronbach* 0.42 s.d 0.60, berarti cukup *reliabel*
4. Nilai *alpha Cronbach* 0.61 s.d 0.80, berarti *reliabel*
5. Nilai *alpha Cronbach* 0.81 s.d 1.00, berarti sangat *reliabel*

Berdasarkan hasil pengolahan data reliabilitas persepsi dan harapan pelanggan serta persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan pada lampiran diperoleh angka *Alpha Cronbach's* sebagai berikut:

Tabel 3.1 Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel penelitian	Nilai Alpha Cronbach's	R tabel (Rtb)	Keterangan
Persepsi Pelanggan	0.891	N=50 Rtb=0.273	<i>Reliabel</i>
Harapan Pelanggan	0.875	N=50 Rtb=0.273	<i>Reliabel</i>
Persepsi Manajemen	0.900	N=38 Rtb=0.312	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan Triton nilai *alpha cronbach's* pada tabel 3.1 dinyatakan sangat reliabel karena berada pada nilai *Alpha Cronbach* 0.81 s.d 1.00. Dan dari hasil uji reliabilitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan ini adalah positif, terbukti dengan diperoleh perhitungan r hitung $>$ r tabel, maka semua item pernyataan memenuhi syarat *reliabel*.

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. Teknik analisis data terhadap dimensi kepuasan pelanggan

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yaitu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang akan diisi atau dijawab oleh responden.

Dalam menjawab rumusan masalah yang dikaji maka digunakan alat analisis untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pemohon melalui analisis servqual.

Untuk menganalisis data di dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert yang berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seseorang responden terhadap pernyataan itu (Prasetyo Bambang dan Jannah Miftahul Lina, 2008:110), yang terdiri dari lima tingkat penilaian yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju, tidak setuju. Skala ini mempunyai gradasi dari sangat negatif dari sebelah kiri (dengan angka rendah) sampai dengan dengan positif pada sebelah kanan (dengan angka tinggi).

Bobot dari kelima penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dan dirasakan oleh pelanggan diberi bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju diberi nilai 5
2. Jawaban setuju diberi nilai 4
3. Jawaban cukup setuju diberi nilai 3
4. Jawaban kurang setuju diberi nilai 2
5. Jawaban tidak setuju diberi nilai 1

Untuk bobot dari kelima penilaian kepentingan yang diharapkan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Jawaban sangat penting diberi nilai 5
2. Jawaban penting diberi nilai 4
3. Jawaban cukup penting diberi nilai 3
4. Jawaban kurang penting diberi nilai 2
5. Jawaban tidak penting diberi nilai 1

Rumus yang digunakan untuk mengukur skor tingkat pelayanan dengan metode *service quality* berdasarkan konsep yang dikembangkan oleh Valerie, A.Zeithaml, A.Parasuraman dan Leonard L.Berry sebagai berikut :

$$\text{Service Quality Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation}$$

Atau

$$KL = P - H$$

Dimana KL = Skor Kualitas pelayanan

P = Skor Persepsi

H = Skor Harapan

Perhitungan tingkat pelayanan adalah sebagai berikut :

$P-H = 0$ berarti tingkat pelayanan sama dengan yang diharapkan pelanggan.

$P-H > 0$ berarti tingkat pelayanan sangat memuaskan pelanggan.

$P-H < 0$ berarti tingkat pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan.

$$\text{Satisfaction score} = \frac{\text{Perceived Service} \times 100 \%}{\text{Expected Service}}$$

$$\text{Atau KP} = \frac{P}{H} \times 100\%$$

Dimana KP = Kepuasan Pelanggan

P = Skor Persepsi Pelanggan

H = Skor Harapan Pelanggan

Kemudian perhitungan tingkat kepuasan pelanggan dapat diuraikan sebagai berikut :

KP < 100% : Pelanggan tidak puas

KP = 100% : Pelanggan puas

KP > 100% : Pelanggan sangat puas

Sedangkan untuk menghitung tingkat pelayanan masing-masing dimensi, dengan menggunakan rumus rata-rata atau nilai tengah sebagai berikut :

$$Y = \frac{(1 \times R1) + (2 \times R2) + (3 \times R3) + (4 \times R4) + (5 \times R5)}{(R1 + R2 + R3 + R4 + R5)}$$

Dimana :

Y = nilai skor rata-rata kelompok

Angka 1-5 = skor

R1, R2, R3, R4, R5, = jumlah responden yang memilih skor 1- 5

R1+R2+R3+R4+R5 = jumlah responden secara keseluruhan

3.7.2. Teknik pengumpulan data dan analisis data terhadap manajemen (pengelola) terhadap Gap 1 sampai dengan Gap 4.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis menggunakan rumus *servqual* dan distribusi frekuensi

Untuk menganalisis data didalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert yang berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap

seseorang responden terhadap pernyataan itu (Prasetyo Bambang dan Jannah Miftahul Lina, 2008:110) , yang terdiri dari lima tingkat penilaian untuk gap 1 (satu) yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, tidak penting. Untuk gap 2 yaitu ada standar formal, cukup standar, ragu-ragu, kurang standar, standar informal.

Untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan digunakan rumus *servqual* sebagai berikut:

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Untuk mengetahui skor pada tiap item baik pada harapan maupun persepsi serta untuk mengetahui frekuensi skor persepsi manajemen terhadap faktor-faktor yang menimbulkan kesenjangan digunakan distribusi frekuensi.

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Organisasi

Melalui gambaran umum akan dijelaskan mengenai sejarah singkat Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang merupakan salah satu unit eselon II pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, visi dan misi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dan dilanjutkan dengan prosedur pelaksanaan pendaftaran hak cipta.

4.1.1. Sejarah singkat

Pelayanan jasa hukum di bidang Hak Kekayaan Intelektual (HKI) di Indonesia sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda. Untuk pertama kalinya didaftar merek no.1 (satu) oleh *Hulpbureau Voor den Industrieelen Eigendom* pada tanggal 10 Januari 1894 di Batavia.

Berdasarkan *Reglement Industrieelen Eigendom 1912 Stbl. 1912-545 jo 1913-214*, yang melakukan pendaftaran merek di Indonesia adalah *Hulpbureau Voor den Industrieelen Eigendom* di bawah *Department Van Justitie* yang waktu itu hanya khusus menangani pendaftaran merek. Kemudian berdasarkan Stbl. 1924 no. 576 ayat 2 ruang lingkup tugas *Department Van Justitie* meliputi pula bidang milik perindustrian.

Dalam masa kemerdekaan Republik Indonesia sesuai dengan Pasal II Aturan Peralihan Undang-undang Dasar 1945, Stbl. 1924 no. 576 masih tetap berlaku dengan perubahan nama menjadi Kantor Milik Kerajinan. Pada tahun 1947 Kantor Milik Kerajinan pindah ke Surakarta dan pada tanggal 9 Oktober 1947 berubah namanya menjadi Kantor Milik Perindustrian.

Pada masa pemerintahan RIS Kantor Milik Perindustrian pindah ke Jakarta. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 60 tahun 1948 tentang lapangan pekerjaan, susunan, pimpinan dan tugas kewajiban Kementerian Kehakiman yang meliputi pula Kantor Milik Perindustrian. Kantor Milik Perindustrian terdiri atas:

- Bagian Pendaftaran Cap Dagang.
- Bagian Perlindungan atas Pendapatan-pendapatan Baru (Octrooi).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman tanggal 12 Pebruari 1964 no. J.S. 4/4/4 tentang Tugas dan Organisasi Departemen Kehakiman, yang disempurnakan dengan Keputusan Menteri Kehakiman No. J.S.4/4/24 tanggal 27 Juni 1965 tentang Tugas dan Organisasi Departemen Kehakiman, nama Kantor Milik Perindustrian diganti menjadi Direktorat Urusan Paten yang bertugas menyelenggarakan peraturan-peraturan mengenai perlindungan penemuan dan penciptaan.

Dengan demikian, sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman tersebut Direktorat Urusan Paten tidak saja menangani urusan bidang merek dan bidang paten tetapi juga menangani bidang hak cipta.

Tahun 1966, Presidium Kabinet mengeluarkan keputusan No. 75/U/Kep/11/1966 tentang struktur organisasi dan pembagian tugas departemen. Dalam Keputusan ini Direktorat Urusan Paten berubah menjadi Direktorat Paten, Direktorat Jenderal Pembinaan Badan Peradilan dan Perundang-undangan, yang terdiri dari:

- Dinas Pendaftaran Merek
- Dinas Paten
- Dinas Hak Cipta

Pada tahun 1969 melalui Keputusan Presiden No. 39 Tahun 1969 dibentuk Direktorat Jenderal Pembinaan Badan-badan Peradilan. Dengan dibentuknya Direktorat Jenderal yang baru tersebut, Direktorat Jenderal Pembinaan Badan badan Peradilan dan Perundang-undangan dipecah menjadi Direktorat Jenderal Pembinaan Badan-badan Peradilan dan Direktorat Jenderal Pembinaan Hukum yang mencakup Direktorat Paten.

Dalam perjalanan selanjutnya Direktorat Jenderal Pembinaan Hukum mengalami perubahan antara lain dengan Keputusan Presiden RI No.45 tentang susunan Organisasi Departemen. Kedua Keputusan Presiden diatas, berubah beberapa kali, yang selanjutnya dijabarkan dalam Keputusan Menteri Kehakiman tanggal 16 April 1975 No.Y.S.4/3/7.Tahun 1975 Direktorat Paten berubah menjadi Direktorat Paten dan Hak Cipta dibawah Direktorat Jenderal

Hukum dan Perundang-undangan. Susunan Direktorat Paten dan Hak Cipta meliputi :

- Bagian Tata Usaha.
- Sub Direktorat Merek .
- Sub Direktorat Paten.
- Sub Direktorat Hak Cipta.
- Sub Direktorat Hukum Perniagaan dan Industri.
- Sub Pendaftaran Lisensi dan Pengumuman.

Perubahan struktur organisasi terakhir dari Direktorat Paten dan Hak Cipta adalah melalui Keputusan Presiden RI No.32 tahun 1988 tentang Susunan Organisasi Departemen dengan dikeluarkannya keputusan ini maka Direktorat Paten dan Hak Cipta dipisahkan dari Direktorat Jenderal Hukum dan Perundang-undangan dan dikembangkan menjadi Direktorat Jenderal tersendiri, dengan nama Direktorat Jenderal Hak Cipta, Paten dan Merek yang terdiri dari :

- Sekretariat Direktorat Jenderal
- Direktorat Hak Cipta.
- Direktorat Paten.
- Direktorat Merek

Kemudian berdasarkan Keputusan Presiden RI No.144 Tahun 1998 telah disetujui perubahan nama organisasi Direktorat Jenderal Hak Cipta, Paten dan Merek menjadi Direktorat Jenderal Hak atas Kekayaan Intelektual. Sementara itu penambahan direktorat dan nomenklatur nya diatur berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.M.03.PR.07.10 Tahun 1999 yang organisasinya terdiri dari:

- Sekretariat Direktorat Jenderal.
- Direktorat Hak Cipta, Topografi, Sirkuit Terpadu dan Desain Produk Industri.
- Direktorat Paten.
- Direktorat Merek dan Rahasia Dagang.
- Direktorat Kerjasama dan Pengembangan Informasi Hak Kekayaan Intelektual.

4.1.2. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual mempunyai visi yang ingin dicapai yaitu: "Terciptanya sistem Hak Kekayaan Intelektual yang efektif dan efisien dalam menopang pembangunan nasional".

Sedangkan misi yang dimiliki adalah sebagai berikut :

Mengelola sistem Hak Kekayaan Intelektual dengan cara:

- Memberikan perlindungan, penghargaan dan pengakuan atas kreatifitas;
- Mempromosikan teknologi, investasi yang berbasis ilmu pengetahuan dan pertumbuhan ekonomi;
- Merangsang pertumbuhan karya dan budaya yang inovatif dan inventif

Dari visi dan misi tersebut dapat diketahui bahwa Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual selalu dan secara terus menerus memperbaiki sistem perlindungan Hak Kekayaan Intelektual khususnya hak cipta. Visi dan misi tersebut juga menyangkut pemberian layanan administrasi melalui upaya yang maksimal dalam mengadministrasikan dan mengembangkan sistem Hak Kekayaan Intelektual di Indonesia. Pelayanan yang baik akan memberikan sumbangsih yang positif kepada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dalam tercapainya pembangunan nasional.

4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Berdasarkan peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.03-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM pasal 692 bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas direktorat jenderal di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Dan berdasarkan peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.03-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM pasal 69 diungkapkan bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyiapan rancangan kebijakan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- b. Pembinaan dan bimbingan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- c. Pelaksanaan penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan formalitas dan substantif di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- d. Pelaksanaan bimbingan teknis dan penelusuran dalam menentukan ditolak atau didaftar atas permintaan pendaftaran;
- e. Pelaksanaan pendaftaran, administrasi penolakan, pencatatan lisensi, pengalihan perubahan, pembatalan, penghapusan dan pengumuman di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- f. Evaluasi pelaksanaan kebijakan teknis di bidang hak cipta, desain industri, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang;
- g. Pemberian pertimbangan dan pendapat hukum, litigasi, penegakan, penyidikan dan penyelesaian sengketa; dan
- h. Pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit dan Rahasia Dagang.

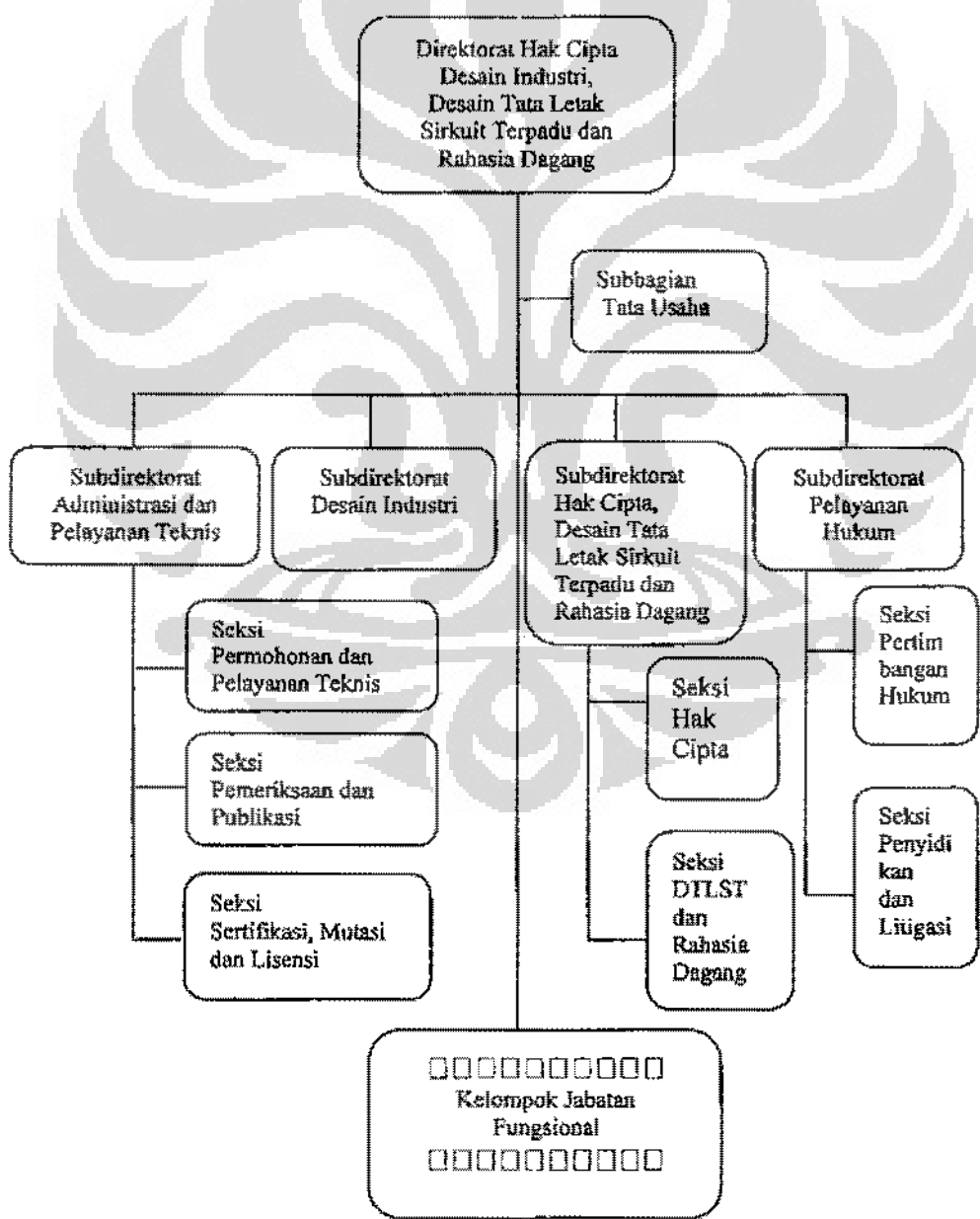
4.1.4. Struktur Organisasi

Sesuai dengan peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.03-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM pasal 694 menyatakan bahwa susunan organisasi Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang terdiri dari :

- a. Subdirektorat Administrasi dan Pelayanan Teknis;

- b. Subdirektorat Desain Industri;
- c. Subdirektorat Hak Cipta, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang;
- d. Subdirektorat Pelayanan Hukum;
- e. Subbagian Tata Usaha;
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar.4.1. Struktur Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang



4.1.5.Keadaan Umum Pegawai

4.1.5.1.Keadaan Pegawai Menurut Unit Organisasi

Jumlah pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara keseluruhan adalah 68 pegawai yang dirinci menurut unit organisasi adalah sebagai berikut :

Tabel.4.1
Jumlah Pegawai menurut Unit Organisasi

No.	Unit Organisasi	Jumlah (Orang)
1	Direktur	1
2	Subbagian Tata Usaha	4
3	Subdirektorat Administrasi dan Pelayanan Teknis	24
4	Subdirektorat Hak Cipta, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang	11
5	Subdirektorat Pelayanan Hukum	12
6	Subdirektorat Desain Industri	16
	Jumlah	68

Sumber : Tata Usaha Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

4.1.5.3. Keadaan Pegawai menurut Tingkat Pendidikan

Jumlah pegawai menurut tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel.4.2
Jumlah Pegawai menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Sarjana (S2)	27
2	Sarjana (S1)	25
3	Diploma	2
4	SMA	14
	Jumlah	68

Sumber : Tata Usaha Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

4.1.5.2.Keadaan Pegawai menurut Jabatan / Eselon

Jumlah pegawai menurut jabatan / eselon adalah sebagai berikut :

Tabel.4.3
Jumlah Pegawai menurut Jabatan/Eselon

No.	Pangkat	Golongan	Jumlah (Orang)
1.	Pembina Utama Madya	IV/d	1
2.	Pembina Tk.I	IV/b	1
3.	Pembina	IV/a	7
4.	Penata Tk.I	III/d	3
5.	Penata	III/c	15
6.	Penata Muda Tk.I	III/b	25
7.	Penata Muda	III/a	12
8.	Pengatur Tk.I	II/d	1
9.	Pengatur Muda Tk.I	II/b	3
	Jumlah		68

Sumber : Tata Usaha Direktorat Hak Cipta ,Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

4.1.6. Jumlah Permohonan Pendaftaran Hak Cipta

Tabel.4.4
Jumlah Permohonan Hak Cipta tahun 2004 s/d Nov 2009

Tahun Permohonan	Jumlah Permohonan
2004	3565
2005	4269
2006	5857
2007	6411
2008	4733
S.D.NOV 2009	4623
TOTAL	29458

Sumber : Tata Usaha Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Jumlah permohonan hak cipta tahun 2009 per bulan adalah sebagai berikut :

Tabel.4.5
Jumlah Permohonan Hak Cipta Tahun 2009 dari
Januari 2009 s/d Nopember 2009

Bulan	Jumlah Permohonan	Pengalihan Hak	Petikan Perubahan nama/alamat	lisensi
Januari	352	1	0	0
Februari	439	0	2	0
Maret	386	2	3	0
April	367	0	1	0
Mei	483	1	0	0
Juni	459	3	1	0
Juli	473	5	7	0
Agustus	362	0	2	0
September	354	5	0	0
Oktober	530	2	0	0
Nopember	418	3	0	1
Jumlah	4623	22	19	1

4.1.7. Prosedur Pendaftaran Hak Cipta

Permohonan pendaftaran hak cipta diajukan kepada Menteri Hukum dan HAM RI melalui Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dengan surat rangkap dua, diketik dalam bahasa Indonesia diatas kertas polio berganda. Dalam surat permohonan tersebut tertera (Saidin, 2003:94) :

- a. Nama, kewarganegaraan dan alamat pencipta;
- b. Nama, kewarganegaraan dan alamat pemegang hak cipta;
- c. Nama, kewarganegaraan dan alamat kuasa;
- d. Jenis dan judul ciptaan;
- e. Tanggal dan tempat ciptaan diumumkan untuk pertama kali;
- f. Uraian ciptaan.

Nama, kewarganegaraan dan alamat pencipta serta pemegang hak cipta harus dicatatkan dalam surat permohonan, demikian pula halnya terhadap penerima kuasa.

Jenis dan judul ciptaan harus sesuai dengan ketentuan pasal 12 Undang-undang No.19 tahun 2002 tentang Hak Cipta, misalnya, seni, sastra dan ilmu pengetahuan.

Tanggal dan tempat ciptaan diumumkan pertama kali maksudnya adalah waktu dan tempat ciptaan itu diperkenalkan kepada publik. Sedangkan uraian ciptaan adalah penjelasan atau gambaran umum mengenai ciptaan yang didaftarkan.

Surat permohonan pendaftaran ciptaan hanya dapat diajukan untuk satu ciptaan saja, yang berarti tidak dapat diajukan bermacam-macam ciptaan dalam satu surat permohonan. Surat permohonan pendaftaran ciptaan tersebut di tanda tangani oleh pemohon atau kuasanya yang khusus dikuasakan untuk mengajukan permohonan tersebut, disertai contoh ciptaan atau penggantinya dan kartu identitas dari pencipta, pemegang hak cipta bila pencipta telah mengalihkan ciptaanya kepada pemegang hak cipta tersebut dan kuasanya. Apabila pemohon adalah suatu badan hukum maka dalam surat permohonannya harus dilampirkan turunan resmi akta pendirian badan hukum tersebut. (Saidin, 2003:95)

Apabila pemohon tidak bertempat tinggal di dalam wilayah Republik Indonesia, maka untuk keperluan permohonan pendaftaran ciptaan ia harus memilih tempat tinggal dan menunjuk seorang kuasa di dalam wilayah Republik Indonesia. (Saidin, 2003:95)

Setelah pemohon atau kuasanya mendaftarkan ciptaannya maka Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang akan memberikan surat permohonan tanda terima yang berisikan tanggal, jenis dan judul ciptaan, nama pencipta, pemegang hak cipta, nama kuasa, surat tersebut sebagai bukti penyerahan permohonan pendaftaran ciptaan.

Apabila surat permohonan pendaftaran ciptaan tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan maka Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

atas nama Menteri Hukum dan HAM RI memberitahukan secara tertulis kepada pemohon atau kuasanya untuk melengkapi kekurangan yang dimaksud. Jika dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal pengiriman pemberitahuan tersebut pemohon tidak melengkapi kekurangan tersebut maka permohonan menjadi batal demi hukum, bila pemohon mau meneruskan permohonannya kembali maka pemohon hendaknya meneruskan permohonannya kembali sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. (Saidin, 2003:96)

Dalam hal permohonan pendaftaran ciptaan ditolak oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, pemohon dapat mengajukan permohonan kepada Pengadilan Niaga, permohonan tersebut harus diajukan dalam waktu 3 bulan setelah diterimanya penolakan pendaftaran tersebut pemohon atau kuasanya dengan surat gugatan yang ditandatangani oleh pemohon atau kuasanya tersebut agar supaya permohonan ciptaan yang dimohonkan pendaftarannya didaftarkan dalam daftar umum ciptaan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. (Saidin, 2003:96)

Apabila surat permohonan pendaftaran ciptaan telah memenuhi syarat-syarat tersebut, ciptaan yang dimohonkan pendaftarannya didaftarkan oleh Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dalam daftar umum ciptaan dengan menerbitkan surat pendaftaran ciptaan rangkap 2 (dua), kedua lembar surat pendaftaran ciptaan tersebut ditandatangani oleh Direktur Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sebagai bukti pendaftaran sedangkan lembar kedua surat pendaftaran ciptaan dikirim kepada pemohon dan lembar pertama disimpan di Kantor Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. (Saidin, 2003:96).

4.1.8.Sarana dan Prasarana Direktorat Hak Cipta, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Direktorat Hak Cipta, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sarana dan prasarana yang dapat digunakan dan mendukung pelayanan pendaftaran hak cipta sebagai berikut:

- a. Pada loket pendaftaran hak cipta terdapat 2 (dua) komputer untuk pendaftaran hak cipta dan desain industri dan satu printer yang dipakai untuk 2 (dua) pendaftaran. Tersedia formulir pendaftaran, daftar biaya pendaftaran, pamphlet visi dan misi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, prosedur pendaftaran, bangku tunggu yang cukup, tidak ada AC dan belum disediakan brosur.
- b. Pada ruang kerja Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang terdiri dari 3(tiga) lantai, Lantai pertama terdiri dari ruang Tata Usaha, ruang Subdit Administrasi dan Pelayanan Teknis. Dan lantai 2 (dua) terdiri dari Subdit Hak Cipta, Pelayanan hukum dan Subdit Desain Industri sedangkan lantai 3 (tiga) digunakan sebagai gudang dan ruang komisi banding. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia adalah pada Ruang Kasubdit Administrasi dan Pelayanan Teknis terdapat 1 (satu) komputer tanpa adanya printer. Ruang Seksi Permohonan dan Pelayanan Teknis terdapat 4 (empat) komputer dengan 2 (dua) printer dimana 1 (satu) printer sering rusak dan 2 (dua) scanner, pada Ruang Seksi Formalitas dan publikasi terdapat 8 (delapan) komputer dengan 2 (dua) printer. Ruang Seksi Sertifikasi terdapat 5 komputer dengan 2 (dua) printer, 2 (dua) scanner ,ruang tata usaha terdapat 3(tiga) komputer dan 1(satu) printer dan pada ruang hak cipta terdapat 4 (empat) komputer dan satu printer.

4.2.Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari pelanggan pendaftaran permohonan hak cipta dan manajemen hak cipta yaitu Kasubdit Administrasi dan Pelayanan Teknis, Kasubdit Hak cipta, Kepala Seksi Permohonan dan Pelayanan Teknis, Kepala Seksi Formalitas dan Publikasi, Kepala Seksi Sertifikasi, Kepala Seksi Hak Cipta dan staf.

4.2.1.Karakteristik pelanggan.

Pelanggan Pendaftaran permohonan hak cipta yaitu konsultan hak kekayaan intelektual terdaftar yang berjumlah 50 orang diambil dari 94 konsultan yang pernah mendaftarkan hak cipta pada tahun 2008.

4.2.2. Karakteristik Manajemen

Karakteristik responden dalam penelitian ini yang merupakan manajemen (pengelola) pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta dibedakan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan jabatan. Berikut ini karakteristik manajemen disajikan dalam tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentase
1	Pria	19	50
2	Wanita	19	50
	Jumlah	38	100

Berdasarkan tabel klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin bahwa jumlah pegawai pria dan wanita yang terkait dengan pengelolaan pendaftaran permohonan hak cipta berjumlah seimbang.

Tabel 4.7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah (Orang)	Prosentase
1	21-40	24	63.16
2	41-60	14	36.84
	Jumlah	38	100

Dari tabel klasifikasi responden berdasarkan umur diketahui bahwa umur responden sebagian besar dibawah 40 yaitu sebesar 63.16% dan sisanya sebesar 36.84%.

Tabel 4.8. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Prosentase
1	SLTA	11	28.95
2	Diploma/Akademi	2	5.26
3	Strata 1	15	39.47
4	Strata 2	10	26.32

Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang diketahui bahwa sebagian besar pegawai berpendidikan Strata 1 yaitu sebesar 39.47, sedangkan yang memiliki latar belakang belakang SLTA juga masih banyak yaitu sebesar 28.95% dan yang memiliki pendidikan Srata 2 juga masih banyak yaitu 26.32 % dan sisanya hanya 2 orang untuk latar belakang pendidikan Diploma.

Tabel 4.9. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)	Prosentase
1	Eselon 3	2	5.26
2	Eselon 4	5	13.15
3.	Staf	31	81.57
	Jumlah	38	100

4.3. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan.

Seperti yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang merupakan indikator yang digunakan untuk menentukan seberapa besar kualitas pelayanan pendaftaran hak cipta. Berikut ini analisis terhadap masing-masing dimensi tersebut.

4.3.1. Tampilan Fisik (*Tangible*) dalam pelayanan

Tabel.4.10

Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta dalam Dimensi *Tangible*

No.	Butir Pernyataan	Persepsi					Rata-rata	Harapan					Rata-rata	Tingkat kepuasan
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
1.	Ruang tunggu di loket permohonan hak cipta nyaman dan tertata rapih.		14	25	10	1	2.96			7	31	12	4.1	72.19%
2.	Sarana penunjang pendaftaran hak cipta seperti brosur, Pamflet, formulir, serta syarat-syarat pendaftaran hak cipta di loket permohonan hak cipta lengkap tersedia.	2	14	21	12	1	2.92			4	30	16	4.24	68.87%
3.	Peralatan kerja pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang digunakan seperti komputer, printer dan scanner dapat mempercepat proses pendaftaran hak cipta.		6	16	20	8	3.6			1	23	26	4.5	80%
4.	Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang berpenampilan rapi.		1	19	25	5	3.68			9	28	13	4.08	90.19%

Keterangan:

Persepsi

1. Tidak Setuju
2. Kurang Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Harapan

1. Tidak Penting
2. Kurang Penting
3. Cukup Penting
4. Penting
5. Sangat Penting

a. Ruang tunggu di loket permohonan hak cipta nyaman dan tertata rapih.

Dari hasil survey terhadap 50 orang responden, diperoleh hasil bahwa penilaian responden terhadap persepsi atribut ini adalah 25 orang (50%) merasa

cukup setuju, 14 orang (28%) merasa kurang setuju, 10 orang (20 %) merasa setuju, dan hanya 1 orang (2%) saja yang menilai sangat setuju.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil bahwa 31 orang (62%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki, 12 orang (24%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki dan 7 orang (14%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 72.19% yang diperoleh dari $2.96/4.1 \times 100\%$. Hal ini berarti masih terdapat 27.81% yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Ruang tunggu pada Locket Pendaftaran Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memang terasa panas dan tidak menggunakan AC hal ini membuat petugas loket dan pelanggan merasa tidak nyaman sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar ruang tunggu terasa nyaman.

b. Sarana penunjang pendaftaran hak cipta seperti brosur, pamflet, formulir, serta syarat-syarat pendaftaran hak cipta di loket permohonan hak cipta lengkap tersedia.

Dalam atribut ini sebanyak 21 orang (42%) merasa cukup setuju, 14 orang (28%) merasa kurang setuju, 12 orang (24%) merasa setuju, 2 orang (4%) merasa tidak setuju dan hanya 1 orang (2%) saja yang menilai sangat setuju.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil bahwa 30 orang (60%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki, 16 orang (32%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki dan 4 orang (8%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 68.87% yang diperoleh dari $2.92/4.24 \times 100\%$. Hal ini berarti masih terdapat 31.13% yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan responden menyatakan bahwa sarana penunjang pendaftaran hak cipta belum lengkap tersedia seperti belum tersedianya brosur di depan loket, sehingga perlu dilengkapi sarana penunjang yang berkaitan dengan pendaftaran hak cipta .

c. Peralatan kerja pada Direktorat Hak Cipta ,Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang digunakan seperti komputer, printer dan scanner dapat mempercepat proses pendaftaran hak cipta.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 20 orang (40%) merasa setuju, 16 orang (32%) merasa cukup setuju, 8 orang (16 %) merasa sangat setuju, dan hanya 6 orang (12%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 26 orang (52%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 23 orang (46%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 1 orang (2%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 80% yang diperoleh dari $3.6/4.5 \times 100\%$. Hal ini berarti memerlukan peningkatan sebesar 20% agar memenuhi harapan pelanggan. Peralatan kerja yang ada pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dapat mempercepat proses pendaftaran namun di beberapa ruangan masih perlu ditingkatkan lagi .

d. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang berpenampilan rapi.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 25 orang (50 %) merasa setuju, 19 orang (38%) merasa cukup setuju, 5 orang (10%) merasa sangat setuju, dan hanya 1 orang (2%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil bahwa 28 orang (56%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki, 13 orang (26%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki dan 9 orang (18%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 90.19 % yang diperoleh dari $3.68/4.08 \times 100\%$, hanya memerlukan peningkatan sebesar 9.81 % .Atribut ini mempunyai tingkat kepuasan yang cukup tinggi sehingga hanya memerlukan 9.81% saja.

4.3.2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) dalam pelayanan

Tabel.4.11

Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta dalam Dimensi *Reliability*

No.	Butir Pernyataan	Persepsi					Rata-rata	Harapan					rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
5	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan di bidang hak cipta .		2	18	22	8	3.72		4	18	28	4.48	83.04 %	
6	Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.		1	21	19	9	3.72		4	15	31	4.54	81.94%	
7	Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dapat menyelesaikan pembuatan tanda terima hak cipta di loket dengan cepat dan tepat.	2	6	28	13	1	3.1		1	19	30	4.58	67.69%	
8	Pembuatan tanda terima hak cipta selesai dengan waktu yang diijinkan.		6	26	14	4	3		1	1	21	27	4.44	63.29%
9	Penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkan sertifikat pendaftaran ciptaan sesuai dengan prosedur yang ada.		11	22	17		3.12			13	37	4.74	65.82%	
10	Pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.		8	24	18		3.2		3	21	26	4.46	71.75%	

Keterangan:

Persepsi

1. Tidak Setuju
2. Kurang Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Harapan

1. Tidak Penting
2. Kurang Penting
3. Cukup Penting
4. Penting
5. Sangat Penting

a. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan di bidang hak cipta .

Dari hasil survey terhadap 50 orang reponden, diperoleh hasil bahwa penilaian responden terhadap persepsi atribut ini adalah 22 orang (44%) merasa setuju, 18 orang (36%) merasa setuju, 8 orang (15%) merasa sangat setuju, dan hanya 2 orang (4 %) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil bahwa 28 orang (56%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 18 orang (36%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 4 orang (8%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 83.04% yang diperoleh dari $3.72/4.48 \times 100\%$. Hal ini berarti masih terdapat 16.96 % yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

b. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang (38%) merasa setuju, 21 orang (42%) merasa cukup setuju, 9 orang (18%) merasa sangat setuju, dan hanya 1 orang (2%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil bahwa 31 orang (62%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 15 orang (30%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 1 orang (2%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 81.94 % yang diperoleh dari $3.72 / 4.54 \times 100\%$, hanya memerlukan peningkatan sebesar 18.06 % agar pelanggan mendapatkan informasi yang jelas.

c. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dapat menyelesaikan pembuatan tanda terima hak cipta di loket dengan cepat dan tepat.

Dalam atribut ini sebanyak 28 orang (56 %) merasa cukup setuju, 13 orang (26%) merasa setuju, 6 orang (12 %) merasa kurang setuju, 2 orang (4%) merasa tidak setuju dan hanya 1 orang (2%) saja yang menilai sangat setuju.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil bahwa 30 orang (60%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 19 orang (38%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 1 orang (2 %) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 67.69 % yang diperoleh dari $2.92/4.24 \times 100\%$. Hal ini berarti masih terdapat 32.31% yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

Menurut responden bahwa tanda terima hak cipta diterima dalam waktu yang lama. Pada kenyataannya bahwa petugas loket hak cipta menyelesaikan tanda terima hak cipta diloket dengan cepat namun tanda terima tersebut menjadi lama karena proses pemberian register dibagian loket keuangan dikerjakan dalam waktu yang lama, sehingga tanda terima hak cipta menjadi lama untuk disampaikan kepada pelanggan.

d. Pembuatan tanda terima hak cipta selesai dengan waktu yang dijanjikan.

Dalam atribut ini sebanyak 26 orang (52%) merasa cukup setuju, 14 orang (28%) merasa setuju, 6 orang (12%) merasa kurang setuju, dan hanya 4 orang (8%) merasa sangat setuju.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil orang 27 orang (54%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 21 orang (42%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 1 orang (2%) menilai cukup penting untuk diperbaiki dan 1 Orang (2%) menilai kurang penting diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 63.29 % yang diperoleh dari $3/4.44 \times 100\%$. Hal ini berarti masih terdapat 36.71 % yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil survey dan didukung oleh hasil wawancara dan observasi dapat dikatakan bahwa pembuatan tanda terima hak cipta belum sesuai dengan yang dijanjikan, pembuatan tanda terima hak cipta di loket dirasakan cukup lama, menurut pengamatan penulis petugas loket pendaftaran hak cipta mampu menyelesaikan tanda terima dengan waktu yang cepat, namun dikarenakan pembuatan tanda terima hak cipta tidak terlepas dari bagian loket keuangan dan pembuatan register tanda terima hak cipta di bagian loket

keuangan relatif lama sehingga menyebabkan tanda terima hak cipta yang akan diberikan kepada pelanggan menjadi lama.

e. Penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkan sertifikat pendaftaran ciptaan sesuai dengan prosedur yang ada.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 22 orang (44 %) merasa setuju, 17 orang (34%) merasa cukup setuju, dan 11 orang (22%) merasa kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil 37 orang (74%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, dan 13 orang (26%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 65.82 % yang diperoleh dari $3.12/4.74 \times 100\%$, hanya memerlukan peningkatan sebesar 34.18 %.

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap responden bahwa penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkannya sertifikat hak cipta belum sesuai dengan prosedur yang ada, penerimaan sertifikat hak cipta menurut responden melebihi waktu yang ditetapkan, hal ini disebabkan sumber daya manusia pada subdit hak cipta kurang termotivasi untuk menyelesaikan dengan cepat dan perlu peningkatan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang ada, dan dari sarana prasarana perlu disediakan scanner untuk menscan gambar. Dari hasil pengamatan penulis Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sudah melakukan usaha perbaikan agar penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

f. Pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 24 orang (48%) merasa cukup setuju, 18 orang (36%) merasa setuju, dan hanya 8 orang (16%) merasa kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil 26 orang (52%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 21 orang (42%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 3 orang (6%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 71.75 % yang diperoleh dari $3.2/4.46 \times 100\%$, hanya memerlukan peningkatan sebesar 28.25 % . Pegawai terus berusaha memberikan pelayanan pendaftaran hak cipta sesuai dengan prosedur yang ada.

4.3.3 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam pelayanan.

Tabel.4.12

Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta dalam Dimensi *Responsiveness*

No.	Butir Pernyataan	Persepsi					Rata-rata	Harapan					Tingkat kepuasan	
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		rata-rata
11	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang segera memberikan respon dan menindaklanjuti setiap keluhan dari pemohon.		4	25	19	2	3.38			3	22	25	4.44	76.13%
12	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan pelayanan yang cepat dan segera bagi pelanggan.		6	23	15	6	3.42			2	20	28	4.52	75.67%
13	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu bersedia untuk membantu pelanggan.		3	13	23	11	3.84			1	22	27	4.52	84.96%

Keterangan:

Persepsi

1. Tidak Setuju
2. Kurang Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Harapan

1. Tidak Penting
2. Kurang Penting
3. Cukup Penting
4. Penting
5. Sangat Penting

a. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang segera memberikan respon dan menindaklanjuti setiap keluhan dari pemohon .

Dari hasil survey terhadap 50 orang reponden, diperoleh hasil bahwa penilaian responden terhadap persepsi atribut ini adalah 25 orang (50%) merasa cukup setuju, 19 orang (38%) merasa setuju, 4 orang (8%) merasa kurang setuju, dan hanya 2 orang (4%) saja yang menilai sangat setuju.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan diperoleh hasil orang 25 orang (50%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 22 orang (44%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 3 orang (6%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 76.13 % yang diperoleh dari $3.38/4.44 \times 100\%$. Hal ini berarti masih terdapat 23.87 % yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

b. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan pelayanan yang cepat dan segera bagi pelanggan.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang (46%) merasa cukup setuju, 15 orang (30%) merasa setuju, 6 orang (12%) merasa sangat setuju, dan 6 orang (12%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 28 orang (56%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 20 orang (40%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 2 orang (4%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 75.67 % yang diperoleh dari $3.42/4.52 \times 100\%$, hanya memerlukan peningkatan sebesar 24.33 %.

c. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu bersedia untuk membantu pelanggan.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang (46%) merasa setuju, 13 orang (26%) merasa cukup setuju, 11 orang (22%) merasa sangat setuju, dan hanya 3 orang (6%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 27 orang (54%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 22 orang (44%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 1 orang (2%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 84.96 % yang diperoleh dari $3.84/4.52 \times 100\%$, hanya memerlukan peningkatan sebesar 15.04 %.

4.3.4 Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan.

Tabel.4.13
Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta dalam dimensi Assurance.

No.	Butir Pernyataan	Persepsi						Harapan						Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Rata-rata	1	2	3	4	5	rata-rata	
14	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara konsisten bersikap ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan hak cipta.		2	23	21	4	3.54			1	23	26	4.5	78.67%
15	Sikap dan perilaku pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang profesional dalam menjalankan tugasnya.		2	23	21	4	3.54			2	22	26	4.48	79.01%
16	Pengetahuan Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang cukup memadai dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada pelanggan.		2	22	21	5	3.58			1	14	33	4.48	79.91%
17	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan.		2	21	21	6	3.62				21	29	4.58	79.03

Keterangan:

Persepsi

1. Tidak Setuju
2. Kurang Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Harapan

1. Tidak Penting
2. Kurang Penting
3. Cukup Penting
4. Penting
5. Sangat Penting

a. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara konsisten bersikap ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan hak cipta .

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang (46%) merasa cukup setuju, 21 orang (42%) merasa setuju, 4 orang (8%) merasa sangat setuju, dan hanya 2 orang (4 %) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 26 orang (52%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 23 orang (46%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 1 orang (2%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 78.67 % yang diperoleh dari $3.54/4.5 \times 100\%$, memerlukan peningkatan sebesar 21.33 % .

b. Sikap dan perilaku pegawai Hak Cipta,DI,DTLST dan RD professional dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang (46%) merasa cukup setuju, 21 orang (42%) merasa setuju, 4 orang (8%) merasa sangat setuju, dan hanya 2 orang (4%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 26 orang (52%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 22 orang (44%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 2 orang (4%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 79.02 % yang diperoleh dari $3.54/4.48 \times 100\%$, memerlukan peningkatan sebesar 20.98 %

c. Pengetahuan Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang cukup memadai dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada pelanggan.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 22 orang (44%) merasa cukup setuju, 21 orang (42%) merasa setuju, 5 orang (10%) merasa sangat setuju, dan hanya 2 orang (4%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 33 orang (66%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 14 orang (28%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki dan 1 orang (2%) menilai cukup penting untuk

diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 79.91 % yang diperoleh dari $3.58/4.48 \times 100\%$, memerlukan peningkatan sebesar 20.08 %

d. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 21 orang (42%) merasa setuju, 21 orang (42%) merasa cukup setuju, 6 orang (12%) merasa sangat setuju, dan hanya 2 orang (4%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 29 orang (58%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki dan 21 orang (42%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 79.03 % yang diperoleh dari $3.62/4.58 \times 100\%$, memerlukan peningkatan sebesar 20.97 %.

4.3.5 Dimensi Empati (*Empathy*) dalam pelayanan.

Tabel.4.14
Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan terhadap
Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta dalam dimensi *Empathy*.

No.	Butir Pernyataan	Persepsi					Rata-rata	Harapan					rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
18	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang bersikap sabar dan simpatik dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.		2	20	27	1	3.54			3	33	16	4.42	80.09%
19	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan perhatian individu terhadap kemauan/keinginan pelanggan menyangkut pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.		4	22	24		3.4		2	0	21	17	4.06	76.92%
20	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.		4	21	18	7	3.56			4	24	22	4.36	81.65%

Keterangan:**Persepsi**

1. Tidak Setuju
2. Kurang Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Harapan

1. Tidak Penting
2. Kurang Penting
3. Cukup Penting
4. Penting
5. Sangat Penting

a. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang bersikap sabar dan simpatik dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 27 orang (54%) merasa setuju, 20 orang (40%) merasa cukup setuju, 2 orang (4%) merasa kurang setuju, dan hanya 1 orang (2%) saja yang menilai sangat setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 33 orang (66%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki, 16 orang (32%) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki dan 3 orang (6%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 80.09 % yang diperoleh dari $3.54/4.42 \times 100\%$, memerlukan peningkatan sebesar 19.91 %.

b. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan perhatian individu terhadap kemauan/keinginan pelanggan menyangkut pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 24 orang (48%) merasa setuju, 22 orang (44%) merasa cukup setuju, dan hanya 4 orang (8%) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 21 orang (42%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki, 17 orang (34 %) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki, 10 orang menilai cukup penting, dan 2 orang (4 %) menilai kurang penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 76.92 % yang diperoleh dari $3.4/4.42 \times 100\%$, hanya memerlukan peningkatan sebesar 23.08 %.

c. Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 21 orang (42%) merasa cukup setuju, 18 orang (36 %) merasa setuju, 7 orang (14%) merasa sangat setuju, dan hanya 4 orang (8 %) saja yang menilai kurang setuju.

Penilaian terhadap harapan diperoleh hasil orang 24 orang (48%) menilai atribut ini penting untuk diperbaiki, 22 orang (44 %) menilai atribut ini sangat penting untuk diperbaiki dan 4 orang (8%) menilai cukup penting untuk diperbaiki. Dan dari tingkat kepuasan dalam atribut ini menghasilkan 81.65 % yang diperoleh dari $3.56/4.36 \times 100\%$, memerlukan peningkatan sebesar 18.35 %.

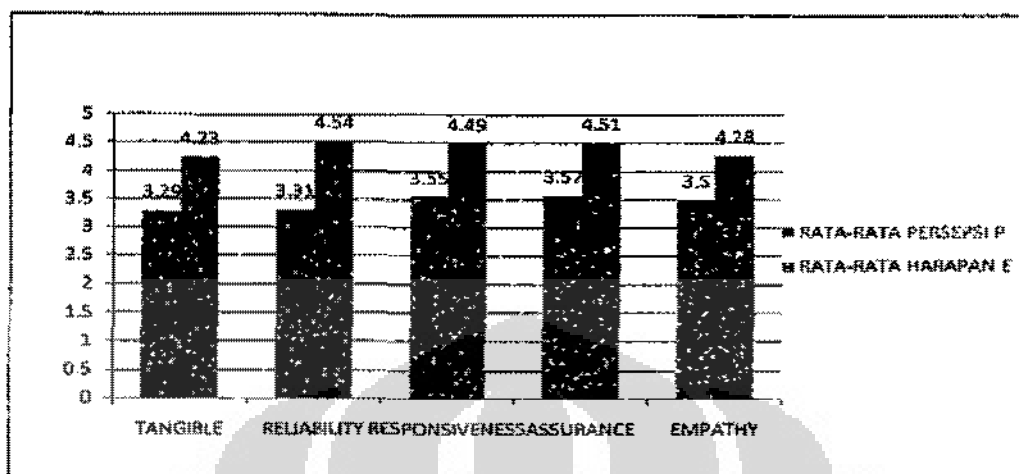
Tabel 4.15. Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Per Dimensi

No.	Dimensi	Rata-rata Persepsi P	Rata-rata Harapan E	Tingkat Kepuasan
1	<i>Tangible</i>	3.29	4.23	77.78
2	<i>Reliability</i>	3.31	4.54	72.91
3	<i>Responsiveness</i>	3.55	4.49	79.06
4	<i>Assurance</i>	3.57	4.51	79.16
5	<i>Empathy</i>	3.5	4.28	81.78

Sebagaimana terlihat pada tabel 4.15 maka dimensi *tangible* mempunyai nilai rata-rata persepsi yang terendah yaitu sebesar 3.29, kemudian diikuti dengan dimensi *reliability* sebesar 3.31, dimensi *empathy* sebesar 3.5, dimensi *responsiveness* sebesar 3.55 dan dimensi *assurance* sebesar 3.57.

Sedangkan nilai rata-rata harapan per dimensi, maka diketahui dimensi *tangible* mempunyai nilai rata-rata harapan terendah sebesar 4.23, kemudian diikuti dengan dimensi *empathy* sebesar 4.28, dimensi *responsiveness* sebesar 4.49, dimensi *assurance* sebesar 4.51 dan dimensi *reliability* sebesar 4.54. Gambaran nilai rata-rata persepsi dan harapan per dimensi dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut ini.

Gambar.4.2 Diagram Batang Persepsi dan Harapan Kualitas Pelayanan



Setelah mengetahui persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel.4.16. Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Per-Atribut Dimensi *Service Quality*

No.	Dimensi <i>Servqual</i>	Persepsi	Harapan	GAP	Penjelasan
TANGIBLE					
1	Ruang tunggu di loket permohonan hak cipta nyaman dan tertata rapih.	2.96	4.1	-1.14	Gap Terendah Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu berpakaian rapi
2	Sarana penunjang pendaftaran hak cipta seperti brosur, pamflet, formulir, serta syarat-syarat pendaftaran hak cipta di loket permohonan hak cipta lengkap tersedia.	2.92	4.24	-1.32	
3	Peralatan kerja pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang digunakan seperti komputer, printer dan scanner dapat mempercepat proses pendaftaran hak cipta.	3.6	4.5	-0.95	
4	Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang berpenampilan rapi.	3.68	4.08	-0.4	

RELIABILITY						
5	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan di bidang Hak Cipta .	3.72	4.48	-0.76	Gap Tertinggi Penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkan surat pendaftaran ciptaan tidak sesuai dengan jangka waktu pada prosedur yang ada	
6	Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	3.72	4.54	-0.82		
7	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dapat menyelesaikan Pembuatan tanda terima hak cipta di loket dengan cepat dan tepat.	3.1	4.58	-1.48		
8	Pembuatan tanda terima hak cipta selesai dengan waktu yang dijanjikan.	3	4.44	-1.44		
9	Penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkan surat pendaftaran ciptaan sesuai dengan prosedur yang ada.	3.12	4.74	-1.62		
10	Pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	3.2	4.46	-1.26		
RESPONSIVENESS						
11	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang segera memberikan respon dan menindaklanjuti setiap keluhan dari pemohon .	3.38	4.44	-1.06		Gap Terendah Ketiga Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu bersedia untuk membantu pelanggan
12	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan pelayanan yang cepat dan segera bagi pelanggan.	3.42	4.52	-1.1		
13	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu bersedia untuk membantu pelanggan.	3.84	4.52	-0.68		

ASSURANCE					
14	Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara konsisten bersikap ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan hak cipta.	3.54	4.5	-0.96	
15	Sikap dan perilaku pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang profesional dalam menjalankan tugasnya.	3.54	4.48	-0.94	
16	Pengetahuan Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang cukup memadai dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada pelanggan.	3.58	4.48	-0.9	
17	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan.	3.62	4.58	-0.96	
EMPATHY					
18	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang bersikap sabar dan simpatik dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.	3.54	4.42	-0.88	Gap terendah kedua Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan perhatian individu terhadap keamanan / keinginan pelanggan menyangkut pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.
19	Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan perhatian individu terhadap kemauan / keinginan pelanggan menyangkut pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.	3.4	4.06	-0.66	
20	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.	3.56	4.36	-0.8	
	RATA-RATA	3.43	4.43	-1	

Perhitungan tingkat harapan dan persepsi menunjukkan bahwa skor harapan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 4.43. Sedangkan skor persepsi dalam pelayanan hak cipta sebesar 3.43. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan sebesar -1, dengan kata lain masih dirasakan adanya kesenjangan pada kelima dimensi *service quality*.

Gap terbesar terletak pada penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkan surat pendaftaran ciptaan tidak sesuai dengan jangka waktu pada prosedur yang ada. Berdasarkan wawancara dengan sebagian responden mengungkapkan bahwa surat pendaftaran hak cipta yang diterima lebih dari waktu yang ditetapkan oleh undang-undang hak cipta. Responden menginginkan agar surat pendaftaran hak cipta dapat diterima sesuai dengan yang ditetapkan undang-undang hak cipta. Dan berdasarkan pengamatan penulis Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sudah melakukan perbaikan dengan menyesuaikan pemberian surat pendaftaran sesuai dengan prosedur yang ada.

Gap terendah adalah pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu berpakaian rapi, responden menginginkan hal ini tetap dipertahankan. Tingkat perbedaan sebesar -1 membuktikan bahwa terdapat gap yang besar yang perlu mendapat perhatian dalam bentuk peningkatan kualitas agar pelayanan hak cipta berikutnya dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

4.4. Analisis Kemampuan Manajemen dalam Mengelola Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta berdasarkan Gap 1 sampai dengan Gap 4.

Upaya untuk mengurangi kesenjangan antar persepsi dan harapan pelanggan yang berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memahami dan menutup kesenjangan internal, yaitu kesenjangan yang terjadi di dalam organisasi dari gap 1 sampai dengan gap 4 .

4.4.1. Analisis kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan persepsi manajemen tentang harapan pelanggan.

Kunci utama dalam menghasilkan sebuah pelayanan yang berkualitas adalah dengan memahami apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan. Demikian pula dengan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, untuk dapat memberikan pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta yang berkualitas hendaknya terlebih dahulu memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka dilakukan pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) dari sisi pelanggan dan sisi manajemen (pengelola). Berdasarkan hasil pengukuran menunjukkan bahwa skor persepsi manajemen masih lebih rendah jika dibandingkan dengan skor harapan pelanggan, seperti terlihat pada tabel.4.17 hal ini menunjukkan bahwa manajemen ternyata belum mampu memahami harapan pelanggan.

Tabel 4.17 Skor Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan Pendaftaran Permohonan Hak Cipta

No.	Dimensi	Persepsi Manajemen	Harapan Pelanggan
1	<i>Tangible</i>	4.09	4.23
2	<i>Reliability</i>	4.2	4.54
3	<i>Responsiveness</i>	3.96	4.49
4	<i>Assurance</i>	4.22	4.51
5	<i>Empathy</i>	3.88	4.28

Berdasarkan data harapan pelanggan dan persepsi manajemen diketahui adanya kesenjangan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan, yang dapat dilihat pada tabel distribusi skor kesenjangan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan pendaftaran permohonan hak cipta dibawah ini.

Tabel.4.18. Distribusi Skor Kesenjangan Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan Pendaftaran Permohonan Hak Cipta.

No.	Dimensi	Persepsi Manajemen	Harapan Pelanggan	Gap
1	<i>Tangible</i>	4.09	4.23	-0.14
2	<i>Reliability</i>	4.2	4.54	-0.34
3	<i>Responsiveness</i>	3.96	4.49	-0.53
4	<i>Assurance</i>	4.22	4.51	-0.29
5	<i>Empathy</i>	3.88	4.28	-0.4

Dari Tabel distribusi skor kesenjangan *servqual* antara persepsi manajemen dan harapan pelanggan terlihat bahwa gap tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness* dan gap terendah terdapat pada dimensi *tangible*.

Dengan skor harapan pelanggan yang lebih besar dari persepsi manajemen menggambarkan bahwa pelanggan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan mereka.

Kesenjangan yang terjadi pada pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut : (1). Kurangnya orientasi pada riset dan temuan riset; (2).Komunikasi Keatas; (3).Terlalu banyaknya tingkatan pada manajemen (struktur organisasi).

Tabel.4.19

Distribusi Skor Persepsi Manajemen terhadap Faktor Penyebab Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen

No.	Faktor Penyebab Kesenjangan	Persepsi Manajemen
1	Orientasi Pada Riset Pemasaran	2.81
2	Komunikasi Keatas	3.32
3	Tingkat Manajemen	3.18

4.4.1.2. Orientasi Pada Riset Pemasaran

Berdasarkan tabel distribusi skor persepsi manajemen terhadap faktor penyebab kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen, semakin kecil skor rata-rata yang diperoleh maka semakin besar menjadi penyebab terjadinya kesenjangan. Berdasarkan penelitian bahwa riset pasar merupakan faktor dominan yang menyebabkan timbulnya kesenjangan. Hal tersebut dapat dilihat dari skor persepsi manajemen terhadap faktor orientasi pada riset pemasaran memiliki skor terendah dari dua faktor lainnya.

Dimensi orientasi riset pemasaran terdiri dari 4 pernyataan yaitu sebagai berikut :

- a. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara teratur mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.**

Berdasarkan distribusi jawaban responden dapat diketahui bahwa sebanyak 14 orang yakni sebesar 36.84 % responden menyatakan ragu-ragu apakah Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang telah melakukan riset secara teratur untuk memperoleh informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pemohon. Dan sejumlah 9 orang yakni sebesar 23.68% menyatakan setuju dan 7 orang 18.42 % menyatakan kurang setuju dan tidak setuju 1 orang 2.63% menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.20. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara teratur mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	7	18.42
Kurang Setuju	7	18.42
Ragu-ragu	14	36.84
Setuju	9	23.68
Sangat Setuju	1	2.63
Total	38	100

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa manajemen diketahui bahwa belum ada pengumpulan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan yang dilakukan secara teratur, selama ini yang ada hanyalah mendengarkan langsung keluhan pelanggan yang disampaikan kepada petugas loket dan informasi yang didapat mengenai kebutuhan pelanggan hanya berdasarkan surat-surat yang masuk saja.

b. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang melakukan survey kepuasan pelanggan secara rutin.

Berdasarkan skor distribusi jawaban responden bahwa sebesar 28.95% responden meragukan jika survey kepuasan pelanggan dilakukan secara rutin. Dan 28.95% setuju apabila direktorat hak cipta melakukan survey kepuasan secara rutin. Pada dasarnya memang pernah ada survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual mengenai, hak cipta, paten dan merek namun belum ada survey kepuasan pelanggan yang dilakukan secara rutin. Dan pada dasarnya responden setuju bahwa hasil dari komunikasi petugas loket dengan pelanggan dan surat-surat yang masuk dari pelanggan dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 4.21. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang melakukan survey kepuasan pelanggan secara rutin.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	8	21.05
Kurang Setuju	7	18.42
Ragu-ragu	11	28.95
Setuju	11	28.95
Sangat Setuju	1	2.63
Total	38	100

c. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu mengadakan pertemuan dengan pemohon untuk mengetahui setiap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan skor jawaban responden dapat diketahui bahwa 28.95 % responden merasa ragu-ragu dan kurang setuju, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengelola Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang diketahui bahwa pertemuan dengan pemohon untuk mengetahui setiap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan memang belum dilakukan namun pertemuan dengan pelanggan dilakukan dalam rangka pembahasan undang-undang hak

cipta dan mengenai kebijakan dari direktur mengenai undang-undang yang harus diketahui oleh konsultan dan sifatnya hanya meminta masukan.

Tabel 4.22. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu mengadakan pertemuan dengan pemohon untuk mengetahui setiap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	7	18.42
Kurang Setuju	11	28.95
Ragu-ragu	11	28.95
Setuju	9	23.68
Total	38	100

d. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menyediakan fasilitas (kotak saran, email, via surat) untuk menampung Informasi mengenai keluhan pelanggan serta status permohonan hak cipta.

Dalam hal penyediaan kotak saran, email, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menyediakan fasilitas (kotak saran, email, via surat) untuk menampung informasi mengenai keluhan pelanggan serta status permohonan hak cipta, pada kenyataannya untuk kotak saran memang telah tersedia di depan loket hak cipta, paten dan merek dan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang juga menampung keluhan yang ada baik melalui surat masuk maupun melalui email yang ditujukan ke [www. dgip. go. id](http://www.dgip.go.id).

Tabel 4.23. Distribusi Frekuensi Pernyataan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menyediakan fasilitas (kotak saran, email, via surat) untuk menampung informasi mengenai keluhan pelanggan serta status permohonan hak cipta.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	2	5.26
Kurang Setuju	6	15.79
Ragu-ragu	10	26.31
Setuju	12	31.58
Sangat Setuju	8	21.05
Total	38	100

4.4.1.3. Komunikasi Keatas (antara petugas pelayanan dengan pimpinan yang terkait dengan pengelolaan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang).

a. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sering berkomunikasi dengan pimpinan

Berdasarkan hasil survey bahwa sebesar 13 orang (34,21%) menyatakan setuju, dan 12 orang (31,58%) menyatakan ragu apakah pegawai sering berkomunikasi dengan pimpinan dan 7 orang (18,42%) menyatakan sangat setuju, 6 orang (15,78%) menyatakan kurang setuju.

Menurut responden komunikasi yang dilakukan antara pegawai dengan pimpinan atas (eselon 2) melalui atasan langsung yaitu eselon 3 dan begitu pula dengan eselon 3 dapat langsung ke eselon 2 dan komunikasi mudah dilakukan. Komunikasi langsung dengan pimpinan atas (eselon 2) hanya dilakukan pada saat pertemuan resmi (rapat) dan tanpa jadwal yang tetap. Hal ini tentu saja tidak cukup bagi pimpinan untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelayanan hak cipta.

Tabel 4.24. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sering berkomunikasi dengan pimpinan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	6	15.78
Ragu-ragu	12	31.58
Setuju	13	34.21
Sangat Setuju	7	18.42
Total	38	100

b.Pimpinan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu meminta saran / masukan mengenai pelayanan permohonan hak cipta yang berhubungan dengan pelanggan dari pegawai.

Berdasarkan hasil survey bahwa sebesar 13 orang (34,21%) menyatakan ragu-ragu apakah pegawai sering berkomunikasi dengan pimpinan, 13 orang (34.21%) menyatakan setuju, 8 orang (21.05%) menyatakan kurang setuju, dan 4 orang (10.53%) menyatakan kurang setuju.

Menurut responden bahwa pimpinan selalu meminta masukan dan saran untuk peningkatan pelayanan hak cipta yang dilakukan pada pertemuan (rapat) antara pimpinan dan pegawai.

Tabel 4.25. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Pimpinan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang elalu meminta saran / masukan mengenai pelayanan permohonan hak cipta yang berhubungan dengan pelanggan dari pegawai.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	8	21.05
Ragu-ragu	13	34.21
Setuju	13	34.21
Sangat Setuju	4	10.53
Total	38	100

c. Komunikasi antara pegawai dengan pimpinan yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.

Sebanyak 15 orang (39.47%) meragukan komunikasi dilakukan secara tertulis karena pada dasarnya ada komunikasi antara pegawai dan pimpinan pada saat pertemuan resmi (rapat). Sedangkan sebagian besar berikutnya menyatakan setuju bahwa komunikasi antara pegawai dengan pimpinan yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.

Tabel 4.26. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Komunikasi antara pegawai dengan pimpinan yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	7	18.42
Ragu-ragu	15	39.47
Setuju	13	34.21
Sangat Setuju	3	7.89
Total	38	100

4.4.1.4. Banyaknya tingkatan pada struktur organisasi

Banyaknya tingkatan pada struktur organisasi antara pegawai dengan pimpinan teratas dapat memberikan kontribusi terhadap kesenjangan yang terjadi diantara pelanggan dan manajemen.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 15 orang (39,47 %) menyatakan kurang setuju bahwa tingkatan struktur organisasi pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang terlalu banyak. Berdasarkan hasil wawancara bahwa tingkatan organisasi pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang tidak terlalu banyak sehingga untuk berkomunikasi dengan pimpinan teratas dapat mudah tersampaikan.

Tabel 4.27. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Banyaknya tingkatan pada struktur organisasi

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	15	39.47
Ragu-ragu	9	23.68
Setuju	6	15.79
Sangat Setuju	8	21.05
Total	38	100

4.4.2. Analisis Kesenjangan antara Persepsi Manajemen tentang Harapan Pelanggan dengan Spesifikasi Pelayanan.

Kesenjangan ini menggambarkan bahwa pihak manajemen mungkin saja belum atau tidak menetapkan suatu standar kualitas yang jelas. Dan kesenjangan ini juga menggambarkan bagaimana manajemen mampu menerjemahkan pemahaman mereka terhadap kualitas layanan yang diharapkan pelanggan kedalam suatu standar kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kinerja pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. Sampai saat ini Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menggunakan standar informal dan belum memiliki standar kualitas formal atas perilaku pelayanan (bagaimana bersikap kepada pelanggan), sarana dan prasarana pelayanan dan kecepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

Dalam memberikan pelayanan pegawai berdasar pada Undang-undang Hak Cipta No.19 tahun 2002 yang menjadi patokan dalam proses pendaftaran hak cipta.

Tabel 4.28. Skor Kesenjangan antara Persepsi Manajemen tentang Harapan Pelanggan dengan Spesifikasi Pelayanan.

No.	Dimensi	Persepsi atas Standar Kualitas Pelayanan	Persepsi Manajemen	Gap
1	Tangible	3.21	4.08	-0.87
2	Reliability	3.41	4.2	-0.79
3	Responsiveness	3.61	3.96	-0.35
4	Assurance	3.87	4.22	-0.35
5	Empathy	3.85	3.88	-0.03

Dari tabel skor kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dengan spesifikasi pelayanan bahwa diketahui terdapat kesenjangan pada seluruh dimensi dengan skor persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan yang lebih besar dari persepsi atas standar kualitas pelayanan menggambarkan bahwa manajemen belum dapat menterjemahkan pemahaman mereka terhadap kualitas layanan yang diharapkan pelanggan kedalam suatu standar kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kinerja pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Tabel.4.29.Skor Ada/tidaknya standar kualitas pelayanan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang

No.	Dimensi	Skor Maksimal	Persepsi Manajemen atas Standar Kualitas Pelayanan
1	Tangible	5.00	3.21
2	Reliability	5.00	3.41
3	Responsiveness	5.00	3.61
4	Assurance	5.00	3.87
5	Empathy	5.00	3.85

Untuk dapat mengetahui adanya standar pelayanan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang berdasarkan persepsi manajemen maka dapat dilihat pada tabel 4.29 apabila skor persepsi atas standar kualitas mencapai angka 5 maka ada standar formal pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, namun semakin kecil rata-rata maka standar yang ada hanya standar informal yaitu aturan yang di intruksikan secara lisan dari atasan dan tidak dengan tertulis.

Berdasarkan tabel skor ada / tidaknya standar kualitas pelayanan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menunjukkan bahwa memang belum ada standar formal karena

dari jawaban persepsi manajemen atas standar kualitas pelayanan menunjukkan rata-rata dibawah 5.00 dan dapat dikatakan bahwa standar pelayanan yang ada pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang hanya berupa intruksi bagaimana pelayanan harus dilakukan.

Tabel.4.30.Distribusi Skor Persepsi Manajemen terhadap faktor Penyebab Kesenjangan antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan dengan Spesifikasi Kualitas Pelayanan

No.	Faktor Penyebab Kesenjangan	Persepsi Manajemen
1	Komitmen terhadap kualitas pelayanan	3.52
2	Penetapan tujuan	3.42
3	Standarisasi tugas	3.07
4	Persepsi terhadap kelayakan	3.22

Faktor-faktor yang menyebabkan kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : (1) kurangnya komitmen terhadap kualitas pelayanan; (2).Penetapan tujuan yang tidak jelas; (3). Standarisasi tugas yang tidak jelas dan (4).Persepsi terhadap kelayakan. Berdasarkan tabel 4.30 terlihat bahwa skor terendah yaitu standarisasi tugas sebesar 3.07.

4.4.2.1.Komitmen terhadap kualitas pelayanan

- a. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sarana fisik dan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kualitas pelayanan**

Berdasarkan survey yang dilakukan kepada responden bahwa 14 orang (36.84%) setuju bahwa Direktorat Hak Cipta memiliki sarana fisik dan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kualitas pelayanan, 10 orang (26.32) ragu-ragu, 9 orang (23.68%) sangat setuju, 4 orang (10.53%) kurang setuju dan 1 orang (2.63%) tidak setuju.

Tabel 4.31. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sarana fisik dan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kualitas pelayanan

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	1	2.63
Kurang Setuju	4	10.53
Ragu-ragu	10	26.32
Setuju	14	36.84
Sangat Setuju	9	23.68
Total	38	100

Berdasarkan wawancara dan observasi Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang telah memiliki sarana dan teknologi untuk memenuhi kualitas pelayanan peralatan kerja telah tersedia namun kurang memadai dimana tidak seluruh peralatan kerja seperti komputer, printer dalam keadaan optimal dan dapat dimanfaatkan secara maksimal, sehingga perlu penambahan prasarana dengan yang baru dan dapat digunakan dengan baik.

b. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki program pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 15 orang sangat setuju bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki program pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan salah satunya adalah pelatihan dasar hak kekayaan intelektual khususnya mengenai hak cipta. Sebagian orang lagi meragukan apakah Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki program pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, 7 orang kurang setuju dan 6 orang setuju.

Tabel 4.32. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki program pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	7	18.42
Ragu-ragu	10	26.32
Setuju	6	15.79
Sangat Setuju	15	39.47
Total	38	100

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 15 orang (39.47%) menyatakan setuju bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki program pelatihan bagi pegawai. Program pelatihan yang ada diharapkan dapat menambah informasi mengenai hak cipta. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa pelatihan bagaimana bersikap kepada pelanggan belum ada sehingga perlu diberikan pelatihan bagaimana bersikap kepada pelanggan oleh Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

c. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang pegawai yang concern pada peningkatan kualitas pelayanan mendapat penghargaan lebih dari yang lain.

Hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 12 orang (31.58%) merasa kurang setuju, 11 orang (28.95 %) ragu-ragu, 9 orang (23.68%) merasa setuju dan 1 orang (2.63%) merasa tidak setuju.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pegawai tidak pernah mendapat penghargaan bilamana dapat meningkatkan dan concern pada kualitas pelayanan, pemberian penghargaan seharusnya diberikan kepada pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Tabel 4.33. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang pegawai yang concern pada peningkatan kualitas pelayanan mendapat penghargaan lebih dari yang lain.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	1	2.63
Kurang Setuju	12	31.58
Ragu-ragu	11	28.95
Setuju	9	23.68
Sangat Setuju	5	13.16
Total	38	100

4.4.2.2. Penetapan tujuan

a. Direktorat Hak Cipta menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai hak cipta.

Sebanyak 12 orang menyatakan setuju, 9 orang merasa ragu-ragu, 7 orang merasa sangat setuju, 7 orang lagi merasa kurang setuju dan 3 orang merasa tidak setuju. Berdasarkan wawancara bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menggunakan proses formal untuk membuat tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai.

Tabel 4.34. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai hak cipta

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	3	7.89
Kurang Setuju	7	18.42
Ragu-ragu	9	23.68
Setuju	12	31.58
Sangat Setuju	7	18.42
Total	38	100

b. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang pimpinan selalu mencoba untuk menentukan sasaran / tujuan pelayanan yang lebih spesifik (jelas, kongkrit, dan dapat dilaksanakan)

Dari hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang (50%) merasa setuju, 9 orang (23.68 %) merasa ragu-ragu, 4 orang (10.53%) merasa kurang setuju ,4 orang (10.53%) lagi merasa sangat setuju dan 2 orang (5.26%) merasa tidak setuju.

Berdasarkan keterangan lebih lanjut yang diperoleh dari responden diketahui bahwa pimpinan selalu berupaya menetapkan tujuan /sasaran kualitas pelayanan yang dituangkan dalam perencanaan strategi jangka pendek.

Tabel 4.35. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang pimpinan selalu mencoba untuk menentukan sasaran/tujuan pelayanan yang lebih spesifik (jelas, kongkrit, dan dapat dilaksanakan).

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	2	5.26
Kurang Setuju	4	10.53
Ragu-ragu	9	23.68
Setuju	19	50
Sangat Setuju	4	10.53
Total	38	100

4.4.2.3. Standarisasi tugas

a. Pada tempat saya bekerja menggunakan peralatan serba otomatis dan canggih dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.

Sebanyak 12 orang(31.58%) merasa ragu-ragu dan 9 orang (23.68%) menyatakan kurang setuju bahwa dalam bekerja menggunakan peralatan yang canggih. Berdasarkan kenyataan yang ada bahwa peralatan yang digunakan seperti komputer perlu diperbaharui dengan komputer yang berkecepatan tinggi, printer dan scanner perlu ditambah.

Tabel 4.36. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pada tempat saya bekerja menggunakan peralatan serba otomatis dan canggih dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	5	13.16
Kurang Setuju	9	23.68
Ragu-ragu	12	31.58
Setuju	6	15.79
Sangat Setuju	6	15.79
Total	38	100

b. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki standarisasi tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dari hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang (34.21%) merasa ragu-ragu, apakah Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki standarisasi tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, 8 orang (21.05%) merasa setuju, 8 (21.05%) orang merasa kurang setuju, 6 orang (15.79%) merasa sangat setuju dan 3 orang (7.89%) merasa tidak setuju.

Berdasarkan wawancara bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang belum memiliki standarisasi tugas bagi pegawai. Sehingga perlu adanya standarisasi tugas bagi pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang

Tabel 4.37. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki standarisasi tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	3	7.89
Kurang Setuju	8	21.05
Ragu-ragu	13	34.21
Setuju	8	21.05
Sangat Setuju	6	15.79
Total	38	100

4.4.2.4. Persepsi terhadap Kelayakan

a. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki kemampuan untuk memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh para pelanggan.

Sebanyak 13 orang (34.21%) menyatakan bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki kemampuan untuk memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh para pemohon. 12 orang (31.58%) merasa ragu-ragu, 6 orang (15.79%) merasa kurang setuju dan 4 orang (10.52%) merasa sangat setuju dan 3 orang (7.89%) merasa tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan responden bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki kemampuan untuk memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh para pelanggan.

Tabel 4.38. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki kemampuan untuk memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh para pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	3	7.89
Kurang Setuju	6	15.79
Ragu-ragu	12	31.58
Setuju	13	34.21
Sangat Setuju	4	10.52
Total	38	100

b. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sistem aplikasi komputer yang dapat diandalkan untuk mempercepat pelayanan.

Dari hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang (36.84%) merasa ragu-ragu, 9 orang (23.68%) merasa setuju, 9 orang (23.08%) merasa kurang setuju, 5 orang (13.16%) merasa sangat setuju dan 1 orang (2.63) merasa tidak setuju.

Berdasarkan wawancara bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sistem aplikasi

komputer namun pada pelaksanaannya sistem aplikasi komputer pada periode pertama tidak berhasil digunakan dan sistem aplikasi komputer yang baru masih terdapat kekurangan karena untuk menambah aplikasi petugas harus menghubungi pihak Direktorat Teknologi Informasi sehingga waktu yang harusnya digunakan untuk menyelesaikan permohonan lain menjadi tertunda dengan harus menunggu perbaikan.

Tabel 4.39. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sistem aplikasi komputer yang dapat diandalkan untuk mempercepat pelayanan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	1	2.63
Kurang Setuju	9	23.68
Ragu-ragu	14	36.84
Setuju	9	23.68
Sangat Setuju	5	13.16
Total	38	100

4.4.3. Analisis Kesenjangan antara Spesifikasi Pelayanan dengan Penyampaian Layanan

Kesenjangan ketiga ini menggambarkan pemberian pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan. Kesenjangan yang terjadi pada pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut : (1). Ambiguitas peran; (2). Konflik peran; (3). Kesesuaian pegawai dan pekerjaan; (4). Kesesuaian teknologi dan pekerjaan; (5). Persepsi terhadap kendali pekerjaan; (6). Sistem pengendalian/pekerjaan dan (7). Kerjasama tim.

Tabel.4.40 Distribusi Skor Persepsi Pegawai terhadap Faktor Penyebab Kesenjangan antara Spesifikasi Pelayanan dengan Penyampaian Layanan.

No.	Faktor Penyebab Kesenjangan	Persepsi pegawai
1	Ambiguitas peran	3.59
2	Konflik Peran	3.62
3	Kesesuaian Pegawai dan Pekerjaan	3.51
4	Kesesuaian teknologi dan pekerjaan	3.3
5	Persepsi terhadap kendali pekerjaan	3.62
6	Sistem pengendalian/pekerjaan	3.39
7	Kerjasama Tim	2.95

4.6.3.1. Ambiguitas peran

- a. Saya menerima petunjuk dan arahan dari atasan mengenai apa yang harus saya kerjakan terhadap pekerjaan saya .

Dari hasil penelitian responden menunjukkan bahwa sebanyak 22 orang menyatakan setuju hal ini berarti responden setuju bahwa pegawai menerima petunjuk dan arahan dari atasan mengenai apa yang harus dikerjakannya. Berdasarkan wawancara bahwa petunjuk dan arahan kerja diberikan pada saat diterima sebagai pegawai baru dan pada waktu pegawai akan mengerjakan suatu tugas baru yang belum pernah dia kerjakan.

Tabel 4.41. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya menerima petunjuk dan arahan dari atasan mengenai apa yang harus saya kerjakan terhadap pekerjaan saya .

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Kurang Setuju	1	2.63
Ragu-ragu	9	23.68
Setuju	22	57.89
Sangat Setuju	2	5.26
Total	38	100

b. Saya selalu menerima informasi terbaru dari atasan mengenai perubahan pada prosedur, aturan dan kebijakan.

Sebagian besar responden yaitu 15 orang menyatakan setuju bahwa pegawai selalu menerima informasi terbaru dari atasan mengenai perubahan pada prosedur, aturan dan kebijakan. Setiap ada perubahan yang terjadi pada prosedur, aturan dan kebijakan selalu diberitahukan oleh atasan kepada pegawai seperti perubahan yang terjadi pada biaya pendaftaran dan petugas langsung menginformasikan perubahan tersebut kepada pelanggan.

Tabel 4.42. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya selalu menerima informasi terbaru dari atasan mengenai perubahan pada prosedur, aturan dan kebijakan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	2	5.26
Kurang Setuju	5	13.16
Ragu-ragu	12	31.58
Setuju	15	39.47
Sangat Setuju	4	10.53
Total	38	100

c. Saya paham tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

Sebagian responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 26 orang (68.42%) dan 7 (18.42%) orang sangat setuju hal ini menandakan bahwa pegawai telah mengetahui apa saja tugas yang harus dilaksanakan dan paham akan tanggung jawab pekerjaannya.

Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya paham tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	2	5.26
Ragu-ragu	3	7.89
Setuju	26	68.42
Sangat Setuju	7	18.42
Total	38	100

- d. Saya mampu mengikuti perubahan-perubahan yang ada pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang berkaitan dengan pekerjaan saya. Berdasarkan hasil survey bahwa 26 orang dan 3 orang menyatakan setuju bahwa pegawai mampu mengikuti perubahan-perubahan terhadap pekerjaan.

Tabel 4.44. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya mampu mengikuti perubahan-perubahan yang ada pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang berkaitan dengan pekerjaan saya.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	2	5.26
Ragu-ragu	7	18.42
Setuju	26	68.42
Sangat Setuju	3	7.89
Total	38	100

- e. Saya paham prosedur dan persyaratan pendaftaran hak cipta yang akan diinformasikan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 19 orang (50%) setuju dan 8 orang (21.05%) sangat setuju bahwa pegawai paham prosedur dan persyaratan yang akan diinformasikan kepada pelanggan.

Tabel 4.45. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya paham prosedur dan persyaratan pendaftaran hak cipta yang akan diinformasikan kepada pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	2	5.26
Ragu-ragu	9	23.68
Setuju	19	50
Sangat Setuju	8	21.05
Total	38	100

- f. **Saya mendapatkan pelatihan dari Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang untuk berinteraksi secara efektif kepada pelanggan.**

Berdasarkan hasil peneliiian bahwa sebanyak 13 orang ragu-ragu bahwa mereka mendapatkan pelatihan mengenai hak cipta , apakah mereka telah mendapatkan pelatihan atau tidak dan 11 orang setuju bahwa mereka mendapatkan pelatihan mengenai hak cipta. Berdasarkan wawancara responden, pegawai mendapatkan pelatihan dalam mengoperasikan sistem aplikasi hak cipta, dan sebagian telah mendapatkan pelatihan dasar mengenai hak cipta, sebagian orang belum pernah mendapatkan pelatihan. Dan pelatihan untuk berinteraksi dan cara bersikap kepada pelanggan belum pernah diberikan. Pelatihan untuk berinteraksi dengan pelanggan diharapkan dapat diberikan kepada petugas loket agar dapat meningkatkan pelayanan permdaftaran permohonan hak cipta.

Tabel 4.46. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya mendapatkan pelatihan dari Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang untuk berinteraksi secara efektif kepada pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Kurang Setuju	6	15.79
Ragu-ragu	13	34.21
Setuju	11	28.95
Sangat Setuju	4	10.53
Total	38	100

4.4.3.2. Konflik peran yaitu kecenderungan untuk mana para pegawai merasa tidak memiliki kemampuan unuk memuaskan pelanggan

- a. **Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dan pada waktu bersamaan juga dapat memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan. (seperti memberikan informasi mengenai hak cipta).**

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa 14 orang menyatakan setuju dan 13 orang menyatakan ragu-ragu hal ini berarti bahwa sebagian pegawai

dapat menyelesaikan pekerjaannya walaupun banyak pelanggan yang membutuhkan bantuan seperti pemberian informasi pendaftaran hak cipta.

Tabel 4.47. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dan pada waktu bersamaan juga dapat memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan (seperti memberikan informasi mengenai hak cipta).

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	4	10.53
Ragu-ragu	13	34.22
Setuju	14	36.84
Sangat Setuju	7	18.42
Total	38	100

4.4.3.3. Kesesuaian Pegawai dan Pekerjaan

a. Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik

Berdasarkan jawaban sebagian reponden menyatakan setuju yaitu 19 orang bahwa pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan 9 orang ragu apakah bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik, 8 orang sangat setuju dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Tabel 4.48. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	2	5.26
Ragu-ragu	9	23.68
Setuju	19	50
Sangat Setuju	8	21.05
Total	38	100

b. Penempatan pegawai sesuai pendidikan

Berdasarkan hasil survey menunjukkan 14 orang meragukan bahwa penempatan pegawai sesuai dengan pendidikan. Berdasarkan hasil wawancara memang penempatan pegawai belum sesuai dengan pendidikan beberapa pegawai yang berpendidikan S2 hanya mengetik dan mengedit gambar dan Sarjana Hukum hanya menscan gambar dan mengentry data. Kesesuaian akan

pendidikan dan pekerjaan sangat diperlukan agar pegawai dapat memberikan kontribusi terhadap pekerjaannya sesuai dengan keterampilan dan pendidikan yang dimiliki.

Tabel 4.49. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Penempatan pegawai sesuai pendidikan

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Kurang Setuju	5	13.16
Ragu-ragu	14	36.84
Setuju	9	23.68
Sangat Setuju	6	15.79
Total	38	100

4.4.3.4. Kesesuaian Teknologi dan Pekerjaan

a. Perlengkapan dan peralatan kerja yang saya butuhkan telah tersedia .

Dari hasil survey menyatakan 13 orang setuju bahwa perlengkapan dan peralatan kerja yang dibutuhkannya telah tersedia pada Direktorat Hak Cipta, DIDLST dan RD. Berdasarkan wawancara dan observasi bahwa memang perlengkapan dan peralatan kerja telah tersedia namun kurang memadai dimana tidak seluruh peralatan kerja seperti komputer, printer dalam keadaan optimal dan dapat dimanfaatkan secara maksimal, sehingga perlu penambahan prasarana dengan yang baru dan dapat digunakan dengan baik.

Tabel 4.50. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Perlengkapan dan peralatan kerja yang saya butuhkan telah tersedia.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Kurang Setuju	7	18.42
Ragu-ragu	10	26.32
Setuju	13	34.21
Sangat Setuju	4	10.53
Total	38	100

b. Tersedianya teknologi informasi yang dibutuhkan

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan 17 orang setuju dengan telah tersedianya teknologi informasi yang dibutuhkan namun 9 orang lagi

menyatakan kurang setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian orang setuju telah menggunakan teknologi informasi yang ada dan sebagian belum menggunakannya. Berdasarkan wawancara bahwa teknologi telah tersedia namun sistem otomasi aplikasi hak cipta belum terintegrasi diantara seksi-seksi di Sub Direktorat administrasi dan Pelayanan Teknis dengan Subdit Hak Cipta.

Tabel 4.51. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Tersedianya teknologi informasi yang dibutuhkan

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Kurang Setuju	9	23.68
Ragu-ragu	6	15.79
Setuju	17	44.74
Sangat Setuju	6	15.79
Total	38	100

4.4.3.5. Persepsi terhadap kendali pekerjaan

- a. **Saya dapat mengendalikan pekerjaan meski banyak pelanggan yang membutuhkan bantuan pada waktu yang sama.**

Sebagian reponden yaitu 19 orang setuju bahwa pekerjaan yang ada dapat dikendalikan meskipun banyak dari pelanggan yang membutuhkan bantuan. Berdasarkan wawancara bahwa walaupun banyaknya pelanggan yang memerlukan bantuan pekerjaan tetap dapat diselesaikan dan dapat dikendalikan.

Tabel 4.52. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya dapat mengendalikan pekerjaan meski banyak pelanggan yang membutuhkan bantuan pada waktu yang sama.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	2	5.26
Kurang Setuju	1	2.63
Ragu-ragu	11	28.95
Setuju	19	50
Sangat Setuju	5	13.16
Total	38	100

4.4.3.6. Sistem Pengendalian / Penyeliaan

a. Atasan saya menilai kinerja pekerjaan saya .

Berdasarkan hasil survey menyatakan bahwa 28 orang menyatakan setuju bahwa atasan menilai kinerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara bahwa penilaian kinerja dilakukan setiap tahun sekali yaitu dalam DP3, yaitu merupakan daftar penilaian prestasi pegawai dengan DP3 pegawai dapat mengetahui seberapa besar hasil dari kinerja yang telah dicapai berdasarkan penilaian atasan.

Tabel 4.53. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Atasan saya menilai kinerja pekerjaan saya.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Ragu-ragu	3	7.89
Setuju	28	73.68
Sangat Setuju	3	7.89
Total	38	100

b. Atasan melakukan pengawasan secara memadai atas kinerja saya

Sebagian orang yaitu 25 orang setuju bahwa atasan telah melakukan pengawasan secara memadai atas kinerja pegawai. Berdasarkan wawancara bahwa atasan mengawasi pekerjaan pegawai sehari-hari, bagi pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atasan akan menegur agar pekerjaan yang di kerjakan dapat segera terselesaikan.

Tabel 4.54. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Atasan melakukan pengawasan secara memadai atas kinerja saya

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Ragu-ragu	7	18.42
Setuju	25	65.79
Sangat Setuju	2	5.26
Total	38	100

c. Saya mendapat imbalan/gaji sesuai beban kerja

Berdasarkan hasil survey 14 orang menyatakan setuju hal ini menandakan bahwa mereka telah menerima imbalan dan gaji sesuai dengan beban kerja yang ada. Berdasarkan wawancara bahwa pegawai merasa puas akan gaji yang diterimanya terutama dengan tambahan insentif yang diterima setiap tengah bulan.

Tabel 4.55. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya mendapat imbalan/gaji sesuai beban kerja.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Kurang Setuju	8	21.05
Ragu-ragu	4	10.53
Setuju	14	36.84
Sangat Setuju	8	21.05
Total	38	100

d. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, pegawai yang berprestasi mendapat penghargaan

Dari hasil survey bahwa 13 orang kurang setuju akan pernyataan ini, berdasarkan wawancara bahwa memang belum ada penghargaan bagi pegawai terhadap prestasi yang telah dilakukan.

Tabel 4.56. Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, pegawai yang berprestasi mendapat penghargaan

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Kurang Setuju	13	34.21
Ragu-ragu	7	18.42
Setuju	9	23.68
Sangat Setuju	5	13.16
Total	38	100

4.4.3.7. Kerjasama Tim

a. Saya selalu bekerjasama dengan rekan kerja lain dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 14 orang meragukan bahwa mereka selalu bekerjasama dengan rekan lain dan sebanyak 9 orang kurang setuju bahwa mereka selalu bekerjasama dengan rekan kerja lain. Berdasarkan wawancara bahwa pegawai selalu mengerjakan pekerjaannya masing-masing tanpa membantu rekan lain yang pekerjaannya masih menumpuk. Kurangnya kerjasama antara pegawai merupakan penghambat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Seorang pegawai sebaiknya dapat membantu dan bekerjasama dengan pegawai lain karena kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai dengan lainnya tentu saja berbeda. Jika kerjasama dilakukan maka tentu akan menutupi kekurangan yang ada satu dengan yang lainnya sehingga pelaksanaan tugas dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tabel 4.57. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya selalu bekerjasama dengan rekan kerja lain dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	2	5.26
Kurang Setuju	9	23.68
Ragu-ragu	14	36.84
Setuju	9	23.68
Sangat Setuju	4	10.53
Total	38	100

b. Saya ikut merasa tanggung jawab untuk membantu rekan lain dalam melakukan pekerjaan.

Dari hasil survey menunjukkan bahwa 12 orang meragukan bahwa pegawai lain ikut bertanggung jawab untuk membantu rekan kerja lain dalam melakukan pekerjaan. Dan sebanyak 11 orang menyatakan kurang setuju apabila pegawai ikut merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan lain dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan wawancara bahwa masing-masing pegawai bertanggung jawab akan pekerjaannya. Menurut beberapa pegawai dengan beban tugas mereka yang banyak dan harus segera diselesaikan

menyebabkan mereka tidak dapat membantu pegawai lainnya, meskipun seperti itu mereka tetap berkeinginan membantu pegawai lain bilamana tugas yang dibebankan dapat segera terselesaikan.

Tabel 4.58. Distribusi Frekuensi Pernyataan : Saya ikut merasa tanggung jawab untuk membantu rekan lain dalam melakukan pekerjaan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	4	10.53
Kurang Setuju	11	28.95
Ragu-ragu	12	31.58
Setuju	9	23.68
Sangat Setuju	2	5.26
Total	38	100

4.4.4. Analisis Kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi terhadap pelanggan.

Kesenjangan keempat menggambarkan pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan adalah sebagai berikut : (1). Ketidacukupan komunikasi horizontal
2). Kecenderungan memberikan janji yang berlebihan kepada pelanggan .

Tabel.4.59. Distribusi Skor Persepsi Manajemen terhadap Faktor Penyebab Kesenjangan antara Penyampaian Layanan dan Komunikasi terhadap Pelanggan

No.	Faktor Penyebab Kesenjangan	Persepsi Manajemen
1	Ketidacukupan komunikasi horizontal	3.63
2	Kecenderungan memberikan janji yang berlebihan kepada pelanggan.	3.37

4.4.4.1 Ketidakecukupan komunikasi horizontal

- a. Pegawai mudah berkomunikasi dan koordinasi antara tiap sub Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara formal maupun informal untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan dalam pemberian pendaftaran ciptaan.

Berdasarkan hasil survey sebagian pegawai yaitu 19 orang setuju bahwa komunikasi dan koordinasi antara tiap Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mudah dilakukan baik secara formal maupun informal.

Tabel 4.60. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Pegawai mudah berkomunikasi dan koordinasi antara tiap sub Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara formal maupun informal untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan dalam pemberian pendaftaran ciptaan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	3	7.89
Ragu-ragu	12	31.58
Setuju	19	50
Sangat Setuju	4	10.53
Total	38	100

- b. Unit kerja tempat saya ditugaskan selalu dapat melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan unit kerja lain untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan.

Berdasarkan hasil survey sebagian pegawai yaitu 19 orang setuju bahwa komunikasi dan koordinasi dapat melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan unit kerja lain untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan.

Tabel 4.61. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Unit kerja tempat saya ditugaskan selalu dapat melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan unit kerja lain untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	3	7.89
Ragu-ragu	12	31.58
Setuju	19	50
Sangat Setuju	4	10.53
Total	38	100

4.4.4.2. Kecenderungan memberikan janji yang berlebihan kepada pelanggan.

- a. Sistem pengelolaan hak cipta telah dilakukan dengan baik yaitu dengan pemberian surat pendaftaran hak cipta yang tepat waktu kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa 14 orang ragu-ragu apakah sistem pengelolaan hak cipta telah dilakukan dengan baik dan 9 orang kurang setuju dan 7 orang menyatakan setuju serta 8 orang menyatakan sangat setuju. Maka berdasarkan wawancara bahwa ketepatan waktu pemberian surat pendaftaran hak cipta masih belum sesuai dengan prosedur yang ada, masih ada keterlambatan dikarenakan karena dorongan pegawai untuk bekerja keras masih kurang dan jumlah pegawai yang mengerjakan kurang dibandingkan dengan permohonan masuk tiap bulannya, belum terintegrasi dan dimanfaatkan sistem otomasi diantara seksi-seksi di Sub Direktorat Administrasi dan Pelayanan Teknis dengan Subdit Hak Cipta, namun berdasarkan responden yang setuju akan pernyataan ini menyatakan bahwa Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sedang giat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan surat pendafaran hak cipta yang tepat waktu.

Tabel 4.62. Distribusi Frekuensi Pernyataan: Sistem pengelolaan hak cipta telah dilakukan dengan baik yaitu dengan pemberian surat pendaftaran hak cipta yang tepat waktu kepada pelanggan.

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	9	23.68
Ragu-ragu	14	36.84
Setuju	7	18.42
Sangat Setuju	8	21.05
Total	38	100

4.5.Implikasi Penelitian terhadap Kebijakan Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta.

Pelayanan yang baik dapat diketahui dari kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan pendaftaran hak cipta berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa pelanggan belum puas akan pelayanan pendaftaran hak cipta dimana nilai *servqual* keseluruhan kualitas pelayanan yang bernilai negative dan tingkat kepuasan yang berada dibawah 100%. Sehingga masih terdapat kesenjangan terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan maka untuk menutup kesenjangan ini manajemen hak cipta harus menutup kesenjangan yang ada pada gap 1 sampai dengan gap 4. Untuk menutup kesenjangan yang ada maka manajemen perlu mengetahui harapan-harapan yang diinginkan oleh pelanggan dan perlu menetapkan spesifikasi kualitas pelayanan hak cipta berdasarkan harapan pelanggan.

Untuk menghasilkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan seharusnya Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menetapkan standar formal kualitas pelayanan, standar tugas dan kebijakan-kebijakan yang mendukung kemajuan pelayanan hak cipta.

Standar pendaftaran memang sudah ada mengacu pada Undang-undang No.19 tentang Hak Cipta yang berisi tentang lingkup hak cipta, masa berlaku hak cipta, pendaftaran ciptaan, ciptaan yang dilindungi, dan lain-lain yang diatur

dalam undang-undang. Dari hasil penelitian diketahui bahwa standar kualitas pelayanan dalam hal berpenampilan, bersikap dan keramahtamahan belum ada sehingga perlu dibentuk suatu standar pelayanan yang merupakan aplikasi dari rancangan proses pelayanan dalam bentuk dokumentasi tertulis dimana standar pelayanan ini berguna bagi petugas pelayanan sebagai pedoman kerja dan baku mutu yang harus dipenuhi. Sedangkan bagi pelanggan standar ini memuat jaminan mutu pelayanan yang selayaknya akan mereka dapatkan. Standar pelayanan ini memuat visi dan misi pelayanan, jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan, spesifikasi pelanggan, prosedur pelayanan, pengawasan dan pengendalian mutu, janji pelayanan. Standarisasi tugas bagi pegawai juga perlu dibentuk agar kecepatan pegawai dalam bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.



BAB V PENUTUP

Setelah dilakukan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan serta pemberian saran-saran terkait dengan masalah penelitian yang dapat digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

5.1.KESIMPULAN

1. Berdasarkan penilaian yang dilakukan menggunakan konsep *Service Quality* melalui 5 (lima) dimensinya yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, terhadap 50 orang responden (konsultan), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran hak cipta mempunyai nilai kepuasan pelanggan sebagai berikut:
 - a. Dimensi *Tangible* memiliki tingkat kepuasan sebesar 77.78%, dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan mengindikasikan bahwa tampilan fisik dari peralatan, brosur dan kenyamanan ruangan belum memenuhi harapan pelanggan namun dari sisi penampilan pegawai yang selalu berpenampilan rapi dan baik merupakan gap terendah dinilai pelanggan sudah cukup baik.
 - b. Dimensi *Reliability* memiliki tingkat kepuasan sebesar 72.91%, dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa kemampuan dan keandalan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat belum memenuhi harapan pelanggan, dimensi ini memiliki gap tertinggi dilihat dari pemberian surat pendaftaran hak cipta yang tidak tepat waktu.
 - c. Dimensi *Responsiveness* memiliki tingkat kepuasan sebesar 79.06%, dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan mengindikasikan bahwa kemampuan dalam memahami pelanggan belum memenuhi harapan pelanggan, dimensi ini memiliki gap terendah ketiga karena pegawai dinilai selalu bersedia membantu pelanggan.

- d. Dimensi *Assurance* memiliki tingkat kepuasan sebesar 79.16% dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan mengindikasikan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan dan kepercayaan belum memenuhi harapan pelanggan.
- e. Dimensi *Empathy* memiliki tingkat kepuasan sebesar 81.78% dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan mengindikasikan bahwa kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pelanggan belum memenuhi harapan pelanggan. Namun dimensi ini dinilai memiliki gap terendah kedua dalam hal pemberian perhatian individu dari pegawai terhadap kemauan/keinginan pelanggan menyangkut pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan dinilai masih kurang dan masih ada kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal tersebut tercermin dari nilai *servqual* kualitas pelayanan yang bernilai negatif dan tingkat kepuasan yang berada dibawah 100% menunjukkan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap pelayanan hak cipta yang diberikan oleh Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

2. Kemampuan manajemen hak cipta dalam mengelola pelayanan pendaftaran hak cipta berdasarkan gap 1 sampai dengan gap 4 sebagai berikut:
- a. Pihak manajemen belum mampu memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan dilihat dari hasil pengukuran antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan tersebut. Bahwa skor persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan menunjukkan rata-rata nilai yang lebih rendah daripada harapan pelanggan. Faktor dominan yang menyebabkan timbulnya kesenjangan adalah orientasi pada riset yaitu belum adanya pengumpulan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan survey kepuasan pelanggan secara teratur.

- b. Pihak manajemen belum menetapkan standar informal kedalam standar formal khusus untuk standar kualitas pelayanan. Dan berdasarkan skor persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan yang lebih besar dari persepsi atas standar kualitas pelayanan menggambarkan bahwa manajemen belum dapat menterjemahkan pemahaman mereka terhadap kualitas layanan yang diharapkan pelanggan kedalam suatu standar kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kinerja pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. Faktor yang menyebabkan timbulnya kesenjangan adalah belum ada standarisasi tugas bagi pegawai dalam pemberian pelayanan hak cipta, pegawai bekerja sesuai dengan kehendaknya asalkan selesai dan faktor selanjutnya adalah belum ada program keterampilan cara bersikap kepada pelanggan bagi pegawai, sistem aplikasi hak cipta belum dimanfaatkan oleh beberapa seksi dan belum terintegrasi diantara seksi-seksi di Sub Direktorat Administrasi dan Pelayanan Teknis dengan Subdit Hak Cipta.
- c. Manajemen belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang baik karena masih ada kesenjangan dalam penyampaian layanan. Faktor yang menyebabkan timbulnya kesenjangan adalah kurangnya kerjasama tim dimana kurangnya kerjasama antara pegawai merupakan penghambat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, juga belum adanya penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dengan adanya pemberian penghargaan maka akan memacu semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan hak cipta, serta ketidaksesuaian pekerjaan dengan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai.
- d. Manajemen Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang belum dapat memenuhi ketepatan waktu pemberian hak cipta kepada pelanggan sesuai dengan prosedur yang ada dan belum dapat memenuhi visi misi Hak Kekayaan Intelektual yaitu terwujudnya pengelolaan sistem Hak Kekayaan Intelektual yang efektif.

5.2.SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1.Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki kesenjangan yang tertinggi pada dimensi reliabilitas yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan yaitu penyelesaian surat permohonan hak cipta yang tepat waktu.
- 2.Untuk dapat mengurangi kesenjangan antara pelanggan dan manajemen Direktorat Hak Cipta,Desain Industri,Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang terhadap pelayanan yang diharapkan maka pihak manajemen harus lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan cara mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan survey kepuasan pelanggan secara teratur.
- 3.Menuangkan standar informal kualitas pelayanan kedalam standar formal yang jelas sehingga dapat menjadi patokan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta menetapkan standarisasi tugas kepada pegawai sehingga kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dapat memenuhi harapan pelanggan .
- 4.Untuk dapat memenuhi penyampaian layanan yang baik kepada pelanggan maka perlu peningkatan kerjasama antar pegawai sehingga pelaksanaan tugas dapat diselesaikan tepat waktu, diadakannya pelatihan keterampilan bagi pegawai mengenai cara bersikap dan bertutur kata kepada pelanggan, memberikan kesempatan kepada semua pegawai untuk mengikuti pelatihan dasar hak cipta dan pelatihan pengetahuan hak cipta yang diadakan di luar negeri, penempatan pekerjaan pegawai sesuai dengan pendidikan yang dimilikinya, serta pendayagunaan sistem otomasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajip Rosidi, (1984) *Undang-undang Hak Cipta 1982, Pandangan Seorang Awam*, Jakarta:Djambatan.
- Badudu, J.S. Sutan Mohammad Zain, (2001) *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Chandra Gregorius, Tjiptono Fandy, (2005), *Service Quality & Satisfaction*, Ed.I, Yogyakarta:Andi Offset.
- Crosby, Philip B. (1979). *Quality is Free*. New York: New American Library.
- Denpasar, CyberNews , *Rumit, Prosedur Pendaftaran Hak Cipta di Indonesia* Jumat, 16 Maret 2007 : 17.19 ([http :// www. suaramerdeka. com](http://www.suaramerdeka.com))
- Denpasar , Bisnis Bali. *Biaya Tambahan Proses HaKI Dipertanyakan* [http : www. Bisnisbali . com / 2008 / 07/08/ news/ property / juk. html](http://www.Bisnisbali.com/2008/07/08/news/property/juk.html)
- Deming, W. Edwards (1998). *Out of Crisis*. Cambridge: Massachussets Institute of Technology.
- Dwi Priyatno, 2008, *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and service Solution) untuk Analisis Data & Uji Statistik Cet II*, Yogyakarta:Mediakom.
- Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI, *Laporan Tahunan, 2007*.
- Nasution, M.N. Drs ,M.Sc.,A.P.U. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Cet.I.Bogor:Gahlia Indonesia.
- H.A.moenir(1997) , *Manajemen Pelayanan Umum*,Jakarta:Bumi Aksara)

- Irawan Prasetya ,Dr,MSc.(2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*, (Departemen Ilmu Administrasi,FISIP UI).
- Irawan Prasetya,(2002), *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta : STIA-LAN.
- Kotler, P., 2003, Marketing Management, *Analysis Planning Implementation and Control*, Ninth Edition, New Jersey : Prentice Hall.Inc.
- Lovelock, Christopher H., *Product Plus : How Product + Service = Competitive Advantage*, McGraw Hill International Edition, New York, USA, 1994
- Lukman, Sampara, (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press).
- Naning Ramdlon, (1982), *Perihal Hak Cipta Indonesia*,Yogyakarta : Liberty,
- Nasution, Prof.Dr.S.,M.A., (1987),*Metode Research*, Bandung, Penerbit Jemmars.
- Narbuko, Cholid, Drs;Achmadi Abu.H.Drs, (2009) *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Bumi Aksara,Cet.10.
- Prasetyo Bambang dan Jannah Miftahul Lina. (2008). Pt.Raja Grafindo Persada, Edisi I, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak Prof. Dr.,dkk. (2008).*Reformasi Pelayanan Pubik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Cet keempat, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Saidin,OK,H.Aspek. (2003) *Hukum Hak Kekayaan Intelektual (Intellectual Property Rights)*. Cet. III. Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada.
- Supranto J, (2001).*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan :Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.

Triton,P.B.2006.SPSS 13.0 *Tarapan: Riset Statistik Parametrik*.Yogyakarta : Andi.

Zeithaml, Valerie A, A.Parasuraman, Leonard L.Berry, (1990).*Delivering Quality service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.

Zeithaml, Valerie A, A.Parasuraman and Mary Jo Bitner. (2006) *Services Marketing,Integrating Customer Focus Across*, fourth Edition, McGraw-Hill.

Majalah:

Aviliani & Wilfridus.elu, “ *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan* “ majalah manajemen usahawan Indonesia Majalah Usahawan No.5 th xxvi Mei 1997

Tesis:

Muh.Fathurochman (2007), *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Permohonan Desain Industri Pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual*. Jakarta. Universitas Indonesia.Tesis

Ira Yustisia Smarayoni (2009), *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional*. oleh Ira Yustisia Smarayoni. Jakarta. Universitas Indonesia.Tesis.

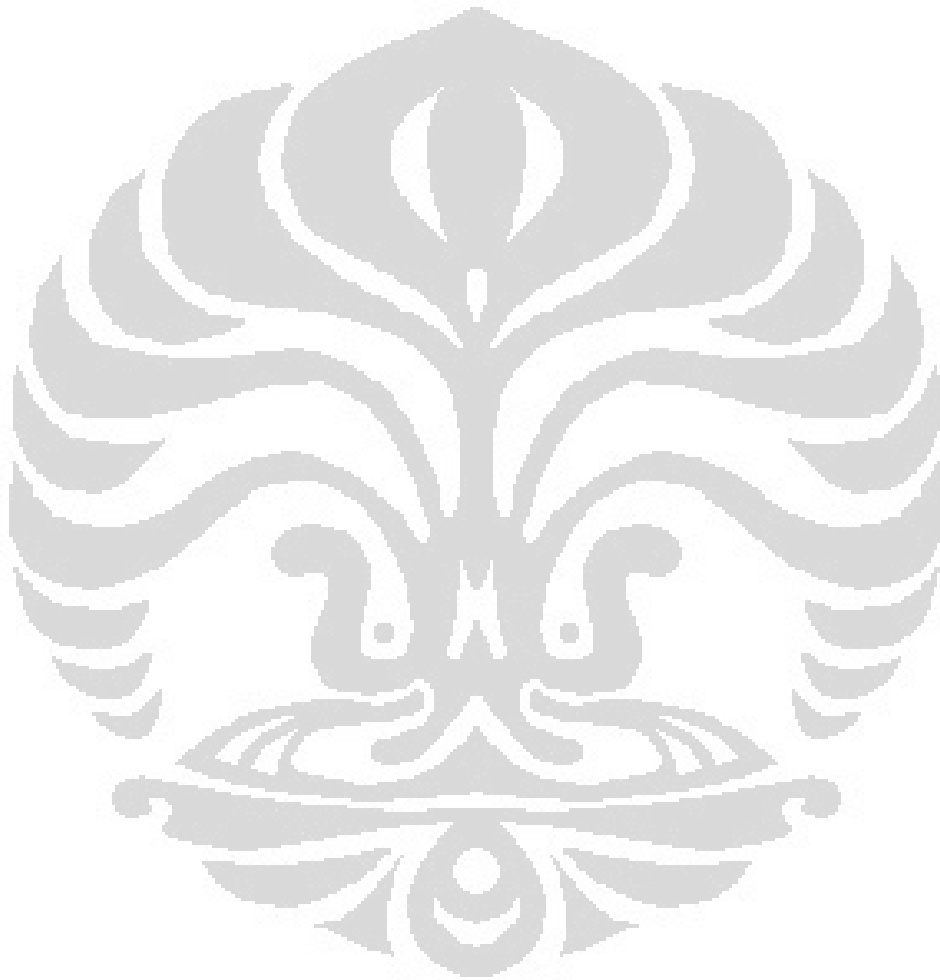
Dessy Aries Santy (2007), *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRRI) dengan Pendekatan Servqual Di Kantor Imigrasi Jakarta Timur*. Jakarta. Universitas Indonesia.Tesis.

Perundang-undangan:

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.03-PR.07.10 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM,DJHKI.

Surat Keputusan Menteri PAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman dan Tata Laksana Pelayanan Umum.

Indonesia, Undang-undang No.19 tahun 2002 tentang Hak Cipta, Jakarta 29 Juli 2002.





Kepada Yth Bapak,Ibu,Sdr/I Responden

Nama Saya Maryeti Pusporini, mahasiswi Program Pasca Sarjana Kajian Ketahanan Nasional, Konsentrasi Perencanaan Strategi dan Kebijakan, Saat ini saya sedang mengadakan suatu penelitian dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Hak Cipta pada Direktorat Hak Cipta Desain Industri, Desain Tata Letak sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual ditinjau dari Metode Servqual.*

Penelitian ini untuk menyelesaikan tugas akhir pada Universitas Indonesia dan juga sebagai masukan bagi Direktorat Hak Cipta Desain Industri, Desain Tata Letak sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Untuk terlaksananya penelitian ini maka saya sebagai peneliti sangat mengharapkan kesediaan Bapak,Ibu,Sdr/I untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengamatan dan kondisi yang sebenarnya.

Dalam pengisian kuesioner, dimohon Bapak,Ibu,Sdr/I terlebih dahulu membaca petunjuk pengisian yang tertera pada kuesioner agar memudahkan dalam memberikan jawaban serta keakuratan jawaban yang diberikan .

Apapun jawaban Bapak,Ibu,Sdr/I akan sangat bermanfaat bagi peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelayanan yang dirasakan serta harapan yang diinginkan dari Bapak,Ibu,Sdr/I.

Peneliti sangat menjunjung tinggi komitmen dan memegang teguh kerahasiaan dan kepercayaan yang telah Bapak,Ibu,Sdr/I berikan. Atas segala perhatian dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Jakarta , Nopember 2009

Peneliti

Maryeti Pusporini

Nomor Reponden : (kosongkan)

PETUNJUK PENGISIAN

Bapak,Ibu,Sdr/I Diminta untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan pendaftaran Hak Cipta pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri,Desain Tata Letak sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, dengan cara memberi tanda X (silang) pada salah satu angka dalam kotak yang tersedia di sisi kanan setiap pernyataan.

A.Persepsi , berkenaan dengan penilaian terhadap pelayanan yang dirasakan dalam proses permohonan Hak Cipta.

Skala jawaban untuk PERSEPSI berkisar antara angka 1 sampai dengan 5 (1-5)

Untuk Persepsi Pelayanan yang dirasakan :

- Angka 1. = TIDAK SETUJU BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA ANDA TIDAK SETUJU DENGAN PERNYATAAN INI.
- Angka 2. = KURANG SETUJU BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA ANDA KURANG SETUJU DENGAN PERNYATAAN INI.
- Angka 3 = CUKUP SETUJU, BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA ANDA CUKUP SETUJU DENGAN PERNYATAAN INI.
- Angka 4. = SETUJU, BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA ANDA SETUJU DENGAN PERNYATAAN INI.
- Angka 5. = SANGAT SETUJU, BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA ANDA SANGAT SETUJU DENGAN PERNYATAAN INI.

B. Harapan , berkenaan dengan harapan terhadap pelayanan yang diinginkan dalam proses permohonan Hak Cipta.

Skala jawaban untuk HARAPAN berkisar antara angka 1 sampai dengan 5 (1-5)

Untuk Harapan dari pelayanan yang diinginkan :

- Angka 1. = TIDAK PENTING, BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK PENTING.
- Angka 2. = KURANG PENTING, BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA PERNYATAAN KURANG PENTING.
- Angka 3. = CUKUP PENTING, BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA PERNYATAAN CUKUP PENTING
- Angka 4. = PENTING, BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA PERNYATAAN PENTING
- Angka 5. = SANGAT PENTING, BERARTI ANDA BERPENDAPAT BAHWA PERNYATAAN SANGAT PENTING.

Contoh Pengisian:

Pernyataan	PERSEPSI PELAYANAN (Yang dirasakan)					HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan)				
	TS	KS	AS	S	SS	TP	KP	AP	P	SP
TAMPILAN FISIK (Tangibles) <i>Penampilan Petugas fisik dan fasilitas kantor</i>										
1. Ruang tunggu di loket permohonan hak cipta nyaman dan tertata rapih.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**KUESIONER UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN TERHADAP
PELAYANAN PENDAFTARAN HAK CIPTA PADA DIREKORAT HAK CIPTA
DESAIN INDUSTRI,DESAIN TATA LETAK SIRKUIT TERPADU DAN
RAHASIA DAGANG YANG DIRASAKAN DAN DIHARAPKAN OLEH
PELANGGAN**

Pernyataan	PERSEPSI PELAYANAN (Yang dirasakan)					HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan)				
	TS	KS	CS	S	SS	TP	KP	CP	P	SP
TAMPILAN FISIK (Tangibles) <i>Penampilan Pegawai fisik dan fasilitas kantor</i>										
1. Ruang tunggu di loket permohonan hak cipta nyaman dan tertata rapih.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Sarana penunjang pendaftaran hak cipta seperti brosur, Pamflet, formulir, serta syarat-syarat pendaftaran hak cipta di loket permohonan hak cipta lengkap tersedia.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Peralatan kerja pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang digunakan seperti komputer, printer dan scanner dapat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

mempercepat proses pendaftaran hak cipta.										
4. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang berpenampilan rapi.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
KEANDALAN (Reliability) <i>Kecapatan, kemampuan dan keandalan dalam memberikan pelayanan</i>	PERSEPSI PELAYANAN (Yang dirasakan)					HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan)				
	TS	KS	CS	S	SS	TP	KP	CP	P	SP
5. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan di bidang hak cipta.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dapat menyelesaikan Pembuatan tanda terima hak cipta di loket dengan cepat dan tepat.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

8. Pembuatan tanda terima hak cipta selesai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. Penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkan surat pendaftaran ciptaan sesuai dengan prosedur yang ada.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
DAYA TANGGAP (Responsivness) <i>Ketanggapan Petugas</i>	PERSEPSI PELAYANAN (Yang dirasakan)					HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan)				
	TS	KS	CS	S	SS	TP	KP	CP	P	SP
11. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang segera memberikan respon dan menindaklanjuti setiap keluhan dari pelanggan .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan pelayanan yang cepat dan segera bagi pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Terpadu dan Rahasia Dagang selalu bersedia untuk membantu pelanggan.										
JAMINAN <i>Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan</i>	PERSEPSI PELAYANAN (Yang dirasakan)					HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan)				
	TS	KS	CS	S	SS	TP	KP	CP	P	SP
14. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara konsisten bersikap ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan hak cipta .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. Sikap dan perilaku pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang profesional dalam menjalankan tugasnya.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. Pengetahuan Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang cukup memadai dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

<p>Terpadu dan Rahasia Dagang mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan.</p>										
	<p>PERSEPSI PELAYANAN (Yang dirasakan)</p>					<p>HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan)</p>				
	TS	KS	CS	S	SS	TP	KP	CP	P	SP
<p>18. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang bersikap sabar dan simpatik dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.</p>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<p>19. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan perhatian individu terhadap kemauan/keinginan pelanggan menyangkut pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.</p>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<p>20. Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.</p>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

DATA RESPONDEN

Nomer Responden : (kosongkan)
 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Umur : Tahun
 Pendidikan : SD SMP
 SMA D3
 S1 S2
 Jabatan :

Contoh Pengisian:

Pernyataan	PERSEPSI TERHADAP HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan oleh pelanggan)				
	Tidak Penting	Kurang Penting	(Cukup Penting)	(Penting)	(Sangat Penting)
TAMPILAN FISIK (Tangibles) <i>Penampilan Pegawai fisik dan fasilitas kantor</i>					
1. Ruang tunggu di loket permohonan hak cipta nyaman dan tertata rapih.	1	2	3	4	5

Kuesioner untuk mengetahui Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan atas Kualitas Layanan Hak Cipta pada Direktorat Hak Cipta, Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Pernyataan	PERSEPSI TERHADAP HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan oleh pelanggan)				
	Tidak Penting	Kurang Penting	(Cukup Penting)	(Penting)	(Sangat Penting)
TAMPILAN FISIK (Tangibles) <i>Penampilan Pegawai fisik dan fasilitas kantor</i>					
1. Ruang tunggu di loket permohonan hak cipta nyaman dan tertata rapih.	1	2	3	4	5
2. Sarana penunjang pendaftaran hak cipta seperti brosur, Pamflet, formulir, serta syarat-syarat pendaftaran hak cipta di loket permohonan hak cipta lengkap tersedia.	1	2	3	4	5
3. Peralatan kerja pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang digunakan seperti komputer, printer dan scanner dapat mempercepat proses pendafran hak cipta.	1	2	3	4	5
4. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang berpenampilan	1	2	3	4	5

rapi.					
KEANDALAN (Reliability) <i>Kecepatan, kemampuan dan keandalan dalam memberikan pelayanan</i>	PERSEPSI TERHADAP HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan oleh pelanggan)				
	(Tidak penting)	(Kurang Penting)	(Cukup Penting)	(Penting)	(Sangat Penting)
5. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan di bidang hak cipta .	1	2	3	4	5
6. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	1	2	3	4	5
7. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dapat menyelesaikan Pembuatan tanda terima hak cipta di loket dengan cepat dan tepat.	1	2	3	4	5
8. Pembuatan tanda terima hak cipta selesai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
9. Penyelesaian permohonan pendaftaran hak cipta sampai dengan diterbitkan surat pendaftaran ciptaan sesuai dengan prosedur yang ada.	1	2	3	4	5
10. Pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta sesuai dengan prosedur yang ada.	1	2	3	4	5

DAYA TANGGAP (Responsivness) <i>Ketanggapan Petugas</i>	PERSEPSI TERHADAP HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan oleh pelanggan)				
	(Tidak penting)	(Kurang Penting)	(Cukup Penting)	(Penting)	(Sangat Penting)
11. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang segera memberikan respon dan menindaklanjuti setiap keluhan dari pelanggan.	1	2	3	4	5
12. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan pelayanan yang cepat dan segera bagi pelanggan.	1	2	3	4	5
13. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu bersedia untuk membantu pelanggan.	1	2	3	4	5
JAMINAN <i>Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan</i>	PERSEPSI TERHADAP HARAPAN PELAYANAN (Yang diinginkan oleh pelanggan)				
	(Tidak penting)	(Kurang Penting)	(Cukup Penting)	(Penting)	(Sangat Penting)
14. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara konsisten bersikap ramah dan sopan dalam menghadapi pelanggan hak cipta.	1	2	3	4	5
15. Sikap dan perilaku pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit	1	2	3	4	5

Terpadu dan Rahasia Dagang professional dalam menjalankan tugasnya.					
16. Pengetahuan Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang cukup memadai dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada pelanggan.	1	2	3	4	5
17. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan.	1	2	3	4	5
<p style="text-align: center;">EMPATI</p> <p><i>Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.</i></p>	<p>PERSEPSI</p> <p>TERHADAP HARAPAN PELAYANAN</p> <p>(Yang diinginkan oleh pelanggan)</p>				
	(Tidak penting)	(Kurang Penting)	(Cukup Penting)	(Penting)	(Sangat Penting)
18. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang bersikap sabar dan simpatik dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.	1	2	3	4	5
19. Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan perhatian individu terhadap kemauan/keinginan pelanggan menyangkut pelayanan pendaftaran permohonan hak cipta.	1	2	3	4	5
20. Pegawai selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.	1	2	3	4	5

**Kuesioner untuk mengetahui adanya Standar Kualitas Pelayanan di
Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu
dan Rahasia Dagang**

Petunjuk Pengisian

Daftar berikut berisi 5 hal yang berkaitan dengan Direktorat Hak Cipta beserta pelayanan yang diberikannya.

Apakah ada standar formal yang ditetapkan oleh Direktorat Hak cipta ini dalam ke 5 hal tersebut ?

Standar formal maksudnya adalah *Standar explicit*, tertulis dan disosialisasikan kepada pegawai, (berupa prosedur /aturan). (Parrasuraman,1990;hal 150).

Standar informal maksudnya adalah *standar implicit*, secara lisan , verbal yang menganggap bahwa seharusnya semua orang sudah mengetahuinya. (Parrasuraman,1990;hal 150).

Pernyataan	Informal standar	Kurang standar	Ragu -ragu	Cukup standar	Standar formal
1. Penampilan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dalam hal fasilitas fisik,peralatan yang dipakai,penampilan para karyawan, brosur, phamplets, dan peralatan komunikasi lainnya (<i>tangible</i>).	1	2	3	4	5
2. Kemampuan, keakuratan dan ketepatan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dalam menyajikan pelayanan yang dijanjikan (<i>reliability</i>)	1	2	3	4	5

3. Kesiediaan dan ketulusan pegawai dalam membantu pelanggan dan menyajikan pelayanan dengan segera (<i>responsiveness</i>)	1	2	3	4	5
4. Pengetahuan dan sopan santun pegawai serta kemampuan pegawai yang mencerminkan keyakinan dan percaya diri (<i>assurance</i>)	1	2	3	4	5
5. Kepedulian pegawai terhadap pelanggan serta pemberian perhatian secara pribadi kepada pelanggan (<i>empathy</i>)	1	2	3	4	5

Kuesioner untuk mengetahui Persepsi Manajemen terhadap Penyebab adanya Gap 1 sampai dengan Gap 4 berdasarkan Gaps Model Service Quality, Zeithaml 1990

Petunjuk daftar pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi anda mengenai Direktorat Hak Cipta Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dan pelaksanaanya.

Berilah anda silang pada angka 1 sampai dengan 5 yang paling sesuai untuk persepsi anda,

Angka 1 = tidak setuju berarti anda berpendapat bahwa anda tidak setuju dengan pernyataan ini.

Angka 2 = kurang setuju berarti anda berpendapat bahwa anda kurang setuju dengan pernyataan ini.

Angka 3 = ragu-ragu berarti anda berpendapat bahwa anda ragu-ragu dengan pernyataan ini.

Angka 4 = setuju berarti anda berpendapat bahwa anda setuju dengan pernyataan ini.

Angka 5 = sangat setuju berarti anda berpendapat bahwa anda sangat setuju dengan pernyataan ini.

Contoh Pengisian:

Pernyataan Gap 1	TS	KS	RR	S	SS
1. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara teratur mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.	1	2	3	4	5

Pernyataan Gap 1	TS	KS	RR	S	SS
1. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara teratur mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.	1	2	3	4	5
2. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang melakukan survey kepuasan pelanggan secara rutin.	1	2	3	4	5
3. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu mengadakan pertemuan dengan pemohon untuk mengetahui setiap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan.	1	2	3	4	5
4. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menyediakan fasilitas (kotak saran, email, via surat) untuk menampung Informasi mengenai keluhan pelanggan serta status permohonan hak cipta.	1	2	3	4	5

5. Pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sering berkomunikasi dengan pimpinan.	1	2	3	4	5
6. Pimpinan pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang selalu meminta saran / masukan mengenai pelayanan permohonan hak cipta yang berhubungan dengan pelanggan dari pegawai.	1	2	3	4	5
7. Komunikasi antara pegawai dengan pimpinan yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.	1	2	3	4	5
8. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang terdapat banyak tingkatan struktur organisasi sehingga komunikasi keatas dari pegawai hingga pimpinan paling tinggi sangat sulit	1	2	3	4	5
Pernyataan Gap 2	TS	KS	RR	S	SS
9. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sarana fisik dan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kualitas pelayanan	1	2	3	4	5

10. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki program pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan.	1	2	3	4	5
11. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang pegawai yang concern pada peningkatan kualitas pelayanan mendapat penghargaan lebih dari yang lain	1	2	3	4	5
12. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai hak cipta	1	2	3	4	5
13. Pada Direktorat Hak cipta atasan selalu mencoba untuk menentukan sasaran/tujuan pelayanan yang lebih spesifik (jelas, kongkrit, dan dapat dilaksanakan)	1	2	3	4	5
14. Pada tempat saya bekerja menggunakan peralatan serba otomatis dan canggih dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.	1	2	3	4	5

<p>15 Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki standarisasi tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.</p>	1	2	3	4	5
<p>16. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para pelanggan.</p>	1	2	3	4	5
<p>17. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang memiliki sistem aplikasi komputer yang dapat diandalkan untuk mempercepat pelayanan.</p>	1	2	3	4	5

Pernyataan Gap 3	TS	KS	RR	S	SS
18. Saya menerima petunjuk dan arahan dari atasan mengenai apa yang harus saya kerjakan terhadap pekerjaan saya .	1	2	3	4	5
19. Saya selalu menerima informasi terbaru dari atasan mengenai perubahan pada prosedur, aturan dan kebijakan.	1	2	3	4	5
20. Saya paham tugas dan tanggung jawab pekerjaan.	1	2	3	4	5
21. Saya mampu mengikuti perubahan-perubahan yang ada pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	1	2	3	4	5
22. Saya paham prosedur dan persyaratan pendaftaran hak cipta yang akan diinformasikan kepada pelanggan.	1	2	3	4	5
23. Saya mendapatkan pelatihan dari Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang untuk berinteraksi secara efektif kepada pelanggan.	1	2	3	4	5

24.Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dan pada waktu bersamaan juga dapat memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggan. (seperti memberikan informasi mengenai hak cipta).	1	2	3	4	5
25. Saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik .	1	2	3	4	5
26.Penempatan pegawai sesuai pendidikan	1	2	3	4	5
27.Perengkapan dan peralatan kerja yang saya butuhkan telah tersedia.	1	2	3	4	5
28.Tersedianya teknologi informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5

Pernyataan Gap 3	TS	KS	RR	S	SS
29. Saya dapat mengendalikan pekerjaan meski banyak pelanggan yang membutuhkan bantuan pada waktu yang sama.	1	2	3	4	5
30. Atasan saya menilai kinerja pekerjaan saya .	1	2	3	4	5
31. Atasan melakukan pengawasan secara memadai atas kinerja saya	1	2	3	4	5
32. Saya mendapat imbalan/gaji sesuai beban kerja	1	2	3	4	5
33. Pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, pegawai yang berprestasi mendapat penghargaan	1	2	3	4	5
34. Saya selalu bekerjasama dengan rekan kerja lain dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	1	2	3	4	5
35. Saya ikut merasa tanggung jawab untuk membantu rekan lain dalam melakukan pekerjaan.	1	2	3	4	5

Pernyataan Gap 4	TS	KS	RR	S	SS
36. Pegawai mudah berkomunikasi dan koordinasi antara tiap sub Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang secara formal maupun informal untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan dalam pemberian pendaftaran ciptaan.	1	2	3	4	5
37. Unit kerja tempat saya ditugaskan selalu dapat melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan unit kerja lain untuk penyelesaian tugas yang saling berkaitan.	1	2	3	4	5
38. Sistem pengelolaan hak cipta telah dilakukan dengan baik yaitu dengan pemberian surat pendaftaran hak cipta yang tepat waktu kepada pelanggan.	1	2	3	4	5

Uji Validitas Persepsi Pelanggan

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021
Item 1 Pearson Correlation	1	.334	.186	.331	.291	.084	.041	.129	.364	.325	.301	.026	-.011	.332	.080	.191	.260	.180	.203	.133	.412
Sig. (2-tailed)		.018	.197	.019	.040	.561	.777	.391	.009	.021	.034	.855	.937	.018	.582	.164	.068	.211	.157	.357	.003
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 2 Pearson Correlation	.334	1	.474	.263	.353	.175	.071	.243	.335	.160	.351	.398	.364	.250	.335	.285	.262	.272	.423	.53	.515
Sig. (2-tailed)	.018		.001	.065	.012	.225	.625	.089	.017	.268	.012	.004	.009	.073	.017	.083	.066	.050	.002	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 3 Pearson Correlation	.186	.474	1	.317	.012	.098	-.115	.011	.184	.298	.149	.360	.276	.104	.122	.049	.042	.103	.247	.302	.377
Sig. (2-tailed)	.197	.001		.025	.937	.488	.428	.937	.200	.070	.361	.034	.052	.470	.400	.733	.772	.476	.083	.033	.007
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 4 Pearson Correlation	.331	.263	.317	1	.287	.096	-.129	.343	.314	.393	.281	.338	.355	.460	.366	.175	.155	.372	.199	.284	.528
Sig. (2-tailed)	.019	.065	.025		.044	.507	.373	.015	.027	.065	.068	.016	.011	.001	.009	.224	.281	.008	.270	.045	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 5 Pearson Correlation	.291	.353	.012	.287	1	.302	.244	.245	.004	.253	.348	.330	.291	.541	.463	.396	.404	.236	.391	.369	.576
Sig. (2-tailed)	.040	.012	.937	.044		.033	.087	.086	.976	.076	.013	.019	.041	.000	.001	.004	.004	.099	.006	.008	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 6 Pearson Correlation	.084	.175	.098	.096	.302	1	.310	.147	.304	.179	.274	.269	.229	.329	.537	.503	.508	.406	.188	.493	.557
Sig. (2-tailed)	.561	.225	.498	.507	.033		.028	.368	.032	.214	.054	.059	.109	.020	.000	.000	.000	.003	.192	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 7 Pearson Correlation	.041	.071	-.115	-.129	.244	.310	1	.143	.089	.185	.301	.208	.240	.365	.231	.322	.271	.181	.324	.315	.395
Sig. (2-tailed)	.777	.625	.428	.373	.087	.028		.321	.536	.199	.034	.148	.083	.009	.107	.023	.057	.207	.022	.026	.005
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 8 Pearson Correlation	.124	.243	.011	.343	.245	.147	.143	1	.402	.176	.218	.487	.299	.129	.377	.166	.063	.183	-.056	.370	.446
Sig. (2-tailed)	.391	.089	.937	.015	.086	.308	.321		.004	.221	.127	.000	.035	.373	.007	.249	.985	.204	.699	.008	.001
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 9 Pearson Correlation	.364	.335	.164	.314	.004	.304	.089	.402	1	.110	.464	.329	.365	.219	.261	.109	.109	.370	.607	.451	.524
Sig. (2-tailed)	.009	.017	.200	.027	.976	.032	.336	.004		.448	.001	.020	.010	.126	.068	.450	.450	.008	.963	.001	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Item Pearson Correlation 10 Sig. (2-tailed) N	.325 .021 50	.180 .286 50	.258 .073 50	.393 .005 50	.253 .076 50	.179 .214 50	.185 .199 50	.176 .221 50	.110 .448 50	1 .006 50	.385 .107 50	.231 .166 50	.199 .058 50	.270 .058 50	.231 .166 50	.497 .000 50	.231 .166 50	.270 .058 50	.341 .015 50	.361 .010 50	.366 .009 50	.084 .984 50	.502 .000 50
Item Pearson Correlation 11 Sig. (2-tailed) N	.301 .034 50	.351 .042 50	.149 .301 50	.261 .056 50	.348 .013 50	.274 .054 50	.301 .034 50	.218 .127 50	.464 .001 50	.382 .006 50	1 .000 50	.410 .000 50	.428 .002 50	.363 .009 50	.238 .096 50	.280 .049 50	.238 .096 50	.238 .096 50	.242 .008 50	.370 .008 50	.338 .016 50	.326 .020 50	.611 .000 50
Item Pearson Correlation 12 Sig. (2-tailed) N	.026 .855 50	.398 .004 50	.300 .034 50	.338 .016 50	.330 .019 50	.269 .059 50	.208 .148 50	.487 .000 50	.329 .020 50	.231 .107 50	.410 .003 50	.410 .003 50	.665 .000 50	.487 .000 50	.596 .000 50	.449 .001 50	.449 .001 50	.449 .001 50	.346 .014 50	.413 .003 50	.328 .024 50	.574 .000 50	.720 .000 50
Item Pearson Correlation 13 Sig. (2-tailed) N	.011 .937 50	.364 .009 50	.276 .052 50	.356 .011 50	.291 .041 50	.229 .109 50	.240 .063 50	.259 .025 50	.383 .010 50	.189 .166 50	.426 .002 50	.426 .002 50	.665 .000 50	.414 .003 50	.472 .001 50	.402 .004 50	.402 .004 50	.402 .004 50	.242 .000 50	.347 .014 50	.386 .004 50	.604 .000 50	.669 .000 50
Item Pearson Correlation 14 Sig. (2-tailed) N	.332 .018 50	.256 .073 50	.104 .470 50	.460 .001 50	.541 .000 50	.325 .020 50	.366 .009 50	.729 .373 50	.219 .126 50	.270 .058 50	.363 .009 50	.487 .000 50	.414 .003 50	1 .000 50	.470 .001 50	.529 .000 50	.529 .000 50	.529 .000 50	.512 .000 50	.496 .000 50	.504 .000 50	.446 .001 50	.702 .000 50
Item Pearson Correlation 15 Sig. (2-tailed) N	.080 .582 50	.325 .017 50	.122 .400 50	.366 .009 50	.463 .001 50	.537 .000 50	.231 .107 50	.377 .007 50	.261 .088 50	.231 .108 50	.238 .096 50	.564 .000 50	.472 .001 50	.470 .001 50	1 .000 50	.448 .001 50	.448 .001 50	.448 .001 50	.585 .000 50	.444 .001 50	.281 .046 50	.583 .004 50	.702 .000 50
Item Pearson Correlation 16 Sig. (2-tailed) N	.191 .184 50	.265 .063 50	.049 .733 50	.175 .224 50	.396 .004 50	.503 .000 50	.322 .023 50	.166 .249 50	.109 .460 50	.487 .000 50	.230 .049 50	.449 .001 50	.402 .004 50	.528 .000 50	.448 .001 50	1 .000 50	.448 .001 50	.448 .001 50	.631 .000 50	.615 .000 50	.498 .000 50	.282 .000 50	.653 .000 50
Item Pearson Correlation 17 Sig. (2-tailed) N	.260 .055 50	.262 .066 50	.942 .772 50	.156 .281 50	.404 .004 50	.502 .000 50	.271 .057 50	.003 .985 50	.109 .450 50	.341 .015 50	.242 .090 50	.346 .014 50	.242 .001 50	.512 .000 50	.586 .000 50	.631 .000 50	.631 .000 50	.631 .000 50	1 .000 50	.321 .023 50	.365 .009 50	.409 .003 50	.597 .000 50
Item Pearson Correlation 18 Sig. (2-tailed) N	.180 .211 50	.272 .056 50	.103 .476 50	.372 .008 50	.236 .095 50	.408 .003 50	.181 .207 50	.183 .204 50	.370 .008 50	.361 .010 50	.370 .008 50	.413 .003 50	.347 .014 50	.496 .000 50	.444 .001 50	.516 .000 50	.516 .000 50	.516 .000 50	.321 .023 50	1 .000 50	.375 .007 50	.423 .002 50	.629 .000 50
Item Pearson Correlation 19 Sig. (2-tailed) N	.203 .157 50	.423 .002 50	.247 .083 50	.159 .270 50	.391 .005 50	.168 .192 50	.324 .022 50	.056 .698 50	.007 .963 50	.365 .003 50	.339 .016 50	.329 .024 50	.399 .004 50	.504 .000 50	.488 .000 50	.365 .009 50	.365 .009 50	.365 .009 50	.365 .009 50	.375 .007 50	1 .000 50	.163 .203 50	.540 .000 50

Item 20	Pearson Correlation	.133	.563*	.302*	.284*	.369*	.493*	.315*	.370*	.461*	.084	.328*	.574*	.604*	.448*	.563*	.292*	.409*	.433*	.183	1	.732*	
	Sig. (2-tailed)	.357	.000	.033	.046	.008	.000	.026	.008	.001	.564	.020	.000	.000	.001	.000	.039	.003	.002	.203	50	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total Item 21	Pearson Correlation	.412*	.615*	.377*	.528*	.578*	.557*	.395*	.448*	.524*	.502*	.611*	.720*	.669*	.702*	.703*	.653*	.597*	.625*	.549*	.732*	1	
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.007	.000	.000	.000	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan

Nomor Item	Nilai Korelasi (Pearson Correlation)	Probabilitas korelasi (sig. (2-tailed))	Kesimpulan
1	0,412	0,003	Valid
2	0,615	0,000	Valid
3	0,377	0,007	Valid
4	0,528	0,000	Valid
5	0,578	0,000	Valid
6	0,557	0,000	Valid
7	0,395	0,005	Valid
8	0,448	0,001	Valid
9	0,524	0,000	Valid
10	0,502	0,000	Valid
11	0,611	0,000	Valid
12	0,720	0,000	Valid
13	0,669	0,000	Valid
14	0,702	0,000	Valid
15	0,703	0,000	Valid
16	0,653	0,000	Valid
17	0,597	0,000	Valid
18	0,625	0,000	Valid
19	0,549	0,000	Valid
20	0,732	0,000	Valid

Uji Reliabilitas persepsi pelanggan

	N	%
Valid	50	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	.891
N of Items	20

Uji Validitas harapan pelanggan

	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021
Item 1 Pearson Correlation	1	.197	.153	.330*	.082	.015	.182	.185	-.127	.200	.261	.247	.147	.397**	.321*	.240	.473**	.177	.303*	.116	.453**
Sig. (2-tailed)	.50	.171	.290	.019	.570	.915	.207	.199	.378	.163	.067	.084	.310	.004	.033	.093	.001	.220	.032	.423	.001
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 2 Pearson Correlation	.197	1	.309*	.196	.067	-.185	.400**	.067	.049	.230	.266	.026	.292*	.000	.480**	.258	.261	.241	.246	.158	.414**
Sig. (2-tailed)	.171	.50	.029	.173	.646	.198	.004	.646	.738	.080	.062	.860	.040	1.000	.000	.070	.067	.091	.086	.274	.003
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 3 Pearson Correlation	.153	.309*	1	.169	.348*	.203	.601**	.116	.212	.092	.245	.358*	.414**	.172	.194	.214	.339*	.309*	.200	.238	.521**
Sig. (2-tailed)	.290	.029	.50	.240	.013	.157	.000	.422	.140	.526	.086	.011	.003	.231	.177	.135	.016	.039	.163	.096	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 4 Pearson Correlation	.330*	.196	.169	1	.194	.183	.319*	-.044	.072	.308*	.363**	.363**	.221	.451**	.269	.033	.042	.119	.137	.124	.445**
Sig. (2-tailed)	.019	.173	.240	.50	.178	.205	.024	.763	.619	.029	.010	.010	.123	.001	.059	.822	.773	.409	.343	.389	.001
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 5 Pearson Correlation	.082	.067	.348*	.194	1	.442**	.543**	.365**	.373**	.255	.436**	.329*	.088	.232	.135	.159	.322*	.100	.021	-.132	.480**
Sig. (2-tailed)	.570	.646	.013	.178	.50	.001	.000	.009	.008	.073	.002	.020	.542	.105	.350	.271	.023	.492	.885	.361	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 6 Pearson Correlation	.015	-.185	.203	.183	.442**	1	.433**	.198	.644**	.339*	.213	.514**	.172	.262	.057	.224	.212	.061	-.061	.064	.438**
Sig. (2-tailed)	.915	.198	.157	.205	.001	.50	.002	.169	.000	.016	.137	.000	.232	.067	.696	.118	.140	.672	.675	.658	.001
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 7 Pearson Correlation	.182	.400**	.601**	.319*	.543**	.433**	1	.364**	.613**	.360*	.463**	.283*	.275	.177	.406**	.305*	.387**	.083	.098	.112	.654**
Sig. (2-tailed)	.207	.004	.000	.024	.000	.002	.50	.009	.000	.010	.001	.046	.054	.219	.003	.031	.005	.565	.500	.438	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item 8 Pearson Correlation	.185	.067	.116	-.044	.365**	.198	.364**	1	.302	.255	.539**	.275	.030	.348*	.244	.339*	.195	.215	.246	-.182	.461**
Sig. (2-tailed)	.199	.646	.422	.763	.009	.169	.009	.50	.033	.073	.000	.053	.835	.013	.088	.016	.175	.133	.086	.206	.001
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Item9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.127 .378 50	.049 .738 50	.212 .140 50	.072 .619 50	.373** .008 50	.644** .000 50	.613** .000 50	.302 .033 50	1 .007 50	.374** .007 50	.205 .153 50	.240 .093 50	.149 .301 50	.127 .379 50	.178 .216 50	.291** .040 50	.235 .101 50	.073 .616 50	.097 .502 50	.123 .396 50	.453** .001 50
Item10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.200 .163 50	.250 .080 50	.092 .526 50	.308 .029 50	.255 .075 50	.339** .016 50	.360** .010 50	.255 .073 50	.374** .007 50	1 .002 50	.429** .000 50	.436** .000 50	.492** .000 50	.459** .001 50	.437** .001 50	.335** .018 50	.111 .444 50	.240 .093 50	.380** .007 50	.143 .320 50	.632** .000 50
Item11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.261 .067 50	.266 .062 50	.245 .086 50	.363** .010 50	.436** .002 50	.213 .137 50	.463** .001 50	.539** .000 50	.205 .153 50	.429** .002 50	1 .000 50	.583** .000 50	.526** .000 50	.368** .009 50	.658** .000 50	.313** .027 50	.418** .003 50	.438** .001 50	.462** .001 50	.110 .447 50	.760** .000 50
Item12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.247 .084 50	.026 .860 50	.356** .011 50	.363** .010 50	.329** .020 50	.514** .000 50	.283** .046 50	.273 .033 50	.240 .093 50	.436** .002 50	.583** .000 50	1 .000 50	.516** .000 50	.551** .000 50	.306** .030 50	.318** .000 50	.448** .001 50	.327** .020 50	.309** .029 50	.351** .013 50	.721** .000 50
Item13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.147 .310 50	.292** .040 50	.414** .003 50	.221 .123 50	.088 .542 50	.172 .232 50	.275 .054 50	.030 .835 50	.149 .301 50	.492** .000 50	.526** .000 50	.516** .000 50	1 .052 50	.276 .000 50	.552** .000 50	.240 .093 50	.295** .037 50	.432** .002 50	.420** .002 50	.395** .005 50	.627** .000 50
Item14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.397** .004 50	.000 1.000 50	.172 .231 50	.451** .001 50	.232 .105 50	.262 .067 50	.177 .219 50	.348** .013 50	.127 .379 50	.459** .001 50	.368** .009 50	.551** .000 50	.276 .052 50	1 .070 50	.259 .135 50	.214 .065 50	.263 .092 50	.241 .042 50	.289** .042 50	.297** .036 50	.584** .000 50
Item15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.321** .023 50	.480** .000 50	.194 .177 50	.269 .059 50	.135 .350 50	.057 .696 50	.406** .003 50	.244 .088 50	.178 .216 50	.457** .001 50	.658** .000 50	.306** .030 50	.552** .000 50	.259 .070 50	1 .001 50	.445** .000 50	.500** .000 50	.434** .002 50	.566** .000 50	.243 .089 50	.703** .000 50
Item16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.240 .093 50	.258 .070 50	.214 .135 50	-.033 .822 50	.159 .271 50	.224 .118 50	.303** .031 50	.339** .016 50	.291** .040 50	.335** .018 50	.313** .027 50	.518** .000 50	.240 .093 50	.214 .135 50	.445** .001 50	1 .000 50	.580** .000 50	.211 .142 50	.418** .002 50	.153 .290 50	.573** .000 50
Item17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.473** .001 50	.263 .067 50	.339** .016 50	.042 .773 50	.322** .023 50	.212 .140 50	.387** .005 50	.195 .175 50	.235 .301 50	.111 .444 50	.418** .003 50	.448** .001 50	.395** .037 50	.263 .065 50	.500** .000 50	.580** .000 50	1 .056 50	.272 .073 50	.255 .010 50	.361** .010 50	.616** .000 50
Item18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.177 .220 50	.241 .091 50	.309** .029 50	.119 .409 50	.100 .492 50	.061 .672 50	.083 .565 50	.218 .133 50	.073 .616 50	.240 .093 50	.438** .001 50	.327** .020 50	.432** .002 50	.241 .092 50	.434** .002 50	.211 .142 50	.372 .056 50	1 .000 50	.592** .035 50	.209** .035 50	.341** .000 50
Item	Pearson	.303**	.246	.280	.137	.021	-.061	.098	.246	.097	.380**	.462**	.309	.420	.289	.566**	.418**	.255	.592**	1	.189	.584**

		.032	.086	.163	.343	.885	.675	.500	.086	.502	.007	.001	.029	.002	.042	.000	.002	.073	.000		.189	.000	
		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Item	Pearson	.116	.158	.238	.124	-.132	.064	.112	-.182	.123	.143	.110	.351	.395**	.297	.243	.153	.361	.359*	.189	1	.371**	
20	Correlation	.423	.274	.096	.389	.361	.658	.438	.206	.396	.320	.447	.013	.005	.036	.089	.290	.010	.035	.189		.008	
	Sig. (2-tailed)	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	
	N																						
Tot	Pearson	.453**	.414**	.521**	.445**	.480**	.438**	.654**	.451**	.453**	.632**	.760**	.721**	.627**	.584**	.703**	.573**	.616**	.541**	.584**	.371**	1	
Item	Correlation	.001	.003	.000	.001	.000	.001	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008		
21	Sig. (2-tailed)	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	
	N																						

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan

Nomor Item	Nilai Korelasi (Pearson Correlation)	Probabilitas korelasi (sig.(2-tailed))	Kesimpulan
1	0.453	0.001	Valid
2	0.144	0.003	Valid
3	0.521	0.000	Valid
4	0.445	0.001	Valid
5	0.480	0.000	Valid
6	0.438	0.001	Valid
7	0.654	0.000	Valid
8	0.461	0.001	Valid
9	0.453	0.001	Valid
10	0.632	0.000	Valid
11	0.760	0.000	Valid
12	0.721	0.000	Valid
13	0.627	0.000	Valid
14	0.584	0.000	Valid
15	0.703	0.000	Valid
16	0.573	0.000	Valid
17	0.616	0.000	Valid
18	0.541	0.000	Valid
19	0.584	0.000	Valid
20	0.371	0.008	Valid

Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan

	N	%
Cases		
Valid	50	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	20

Uji Validitas persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	
Item 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .489** 38	.710** .000 38	.350* .031 38	.266 .107 38	.225 .174 38	.060 .721 38	.068 .684 38	.241 .721 38	.306 .145 38	.214 .196 38	.114 .494 38	.308 .060 38	.154** .004 38	.563** .000 38	.397* .014 38	.261 .113 38	.517** .001 38	-.093 .579 38	.150 .368 38	.551** .000 38		
Item 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.489** .002 38	1 .518** 38	.207 .212 38	.412* .010 38	-.006 .974 38	.277 .052 38	.281 .087 38	.387* .016 38	.420** .009 38	.564** .000 38	.348* .032 38	.477** .002 38	.104 .533 38	.328* .044 38	.313 .055 38	-.020 .906 38	.456** .004 38	.266 .107 38	.252 .128 38	.397** .000 38		
Item 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.710** .000 38	.518** .001 38	1 .205 38	.448** .005 38	.160 .338 38	.204 .219 38	.085 .611 38	.352* .030 38	.401* .013 38	.375* .020 38	.188 .259 38	.533** .001 38	.322* .043 38	.592** .000 38	.170 .307 38	.533** .001 38	.525** .001 38	-.028 .867 38	.239 .148 38	.626** .000 38		
Item 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.350* .031 38	.207 .212 38	.205 .216 38	1 .331* 38	.360* .042 38	.103 .339 38	.103 .540 38	.315 .054 38	.132 .430 38	.142 .394 38	.068 .687 38	.241 .145 38	.108 .518 38	.128 .445 38	.229 .167 38	.316 .054 38	.327* .045 38	.305 .062 38	.208 .210 38	.430** .007 38		
Item 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.266 .107 38	.412* .010 38	.448** .005 38	.331* .042 38	1 .425** 38	.564** .000 38	.483** .002 38	.384* .017 38	.398* .013 38	.639** .000 38	.455** .004 38	.482** .002 38	.205 .217 38	.386* .017 38	.253 .125 38	.408* .011 38	.329* .044 38	.326* .046 38	.369* .023 38	.717** .000 38		
Item 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.225 .174 38	-.006 .974 38	.160 .338 38	.360* .027 38	.425** .008 38	1 .081 38	.287 .198 38	.214 .058 38	.310 .229 38	.200 .002 38	.481** .002 38	.189 .256 38	.177 .287 38	.284 .083 38	.272 .090 38	.139 .104 38	.277 .092 38	.322* .049 38	.533** .001 38	.383* .018 38	.525** .001 38	
Item 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.060 .721 38	.277 .092 38	.204 .219 38	.103 .539 38	.564** .000 38	.287 .081 38	1 .000 38	.652** .000 38	.507** .001 38	.593** .000 38	.571** .000 38	.268 .104 38	.391** .000 38	.268 .034 38	.391** .003 38	.472** .003 38	.069 .681 38	.269 .103 38	.231 .163 38	.458** .004 38	.408* .011 38	.683** .000 38
Item 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.068 .684 38	.281 .087 38	.085 .611 38	.103 .540 38	.483** .002 38	.214 .198 38	.652** .000 38	1 .167 38	.229 .030 38	.352* .001 38	.501** .001 38	.251 .128 38	.397* .013 38	.120 .473 38	.282 .087 38	.228 .169 38	.248 .133 38	.140 .401 38	.166 .320 38	.276 .094 38	.525** .001 38	

Item 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.241 .145 38	.387 .016 38	.352 .030 38	.315 .054 38	.384 .017 38	.310 .058 38	.507 .001 38	.229 .167 38	1 38	.516 .001 38	.515 .001 38	.377 .020 38	.576 .000 38	.178 .286 38	.500 .001 38	.058 .730 38	.011 .946 38	.431 .007 38	.509 .001 38	.410 .011 38	.461 .000 38
Item 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.305 .061 38	.420 .009 38	.401 .013 38	.132 .430 38	.398 .013 38	.200 .229 38	.593 .000 38	.352 .030 38	.516 .001 38	.469 .003 38	.346 .033 38	.372 .021 38	.365 .000 38	.365 .000 38	.608 .000 38	.115 .397 38	.141 .397 38	.438 .006 38	.441 .006 38	.286 .082 38	.696 .000 38
Item 11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.214 .156 38	.564 .000 38	.375 .020 38	.142 .394 38	.639 .000 38	.481 .002 38	.571 .000 38	.501 .001 38	.515 .001 38	.469 .003 38	.548 .000 38	.387 .016 38	.089 .595 38	.089 .595 38	.332 .030 38	.066 .692 38	.118 .479 38	.339 .037 38	.411 .010 38	.373 .021 38	.687 .000 38
Item 12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.114 .494 38	.348 .032 38	.188 .259 38	.068 .687 38	.455 .004 38	.189 .256 38	.258 .104 38	.251 .128 38	.377 .020 38	.548 .000 38	.503 .001 38	.503 .001 38	.036 .832 38	.036 .832 38	.249 .132 38	.153 .358 38	.117 .483 38	.203 .222 38	.228 .168 38	.269 .103 38	.460 .004 38
Item 13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.308 .060 38	.477 .032 38	.533 .001 38	.241 .145 38	.482 .002 38	.177 .287 38	.591 .000 38	.397 .013 38	.576 .000 38	.387 .016 38	.303 .001 38	1 .000 38	1 .000 38	.198 .234 38	.505 .001 38	.259 .116 38	.329 .043 38	.374 .021 38	.288 .080 38	.381 .018 38	.707 .000 38
Item 14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.454 .004 38	.104 .535 38	.322 .048 38	.108 .518 38	.203 .217 38	.284 .053 38	.345 .034 38	.120 .473 38	.178 .286 38	.565 .000 38	.089 .595 38	.198 .832 38	.198 .832 38	1 .000 38	.565 .000 38	.476 .003 38	.384 .017 38	.369 .022 38	.228 .168 38	.337 .038 38	.536 .001 38
Item 15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.565 .000 38	.328 .044 38	.592 .000 38	.128 .445 38	.386 .017 38	.272 .099 38	.472 .003 38	.282 .087 38	.500 .001 38	.608 .000 38	.352 .030 38	.249 .132 38	.503 .001 38	.365 .000 38	1 .000 38	.393 .013 38	.277 .092 38	.242 .143 38	.111 .508 38	.361 .026 38	.701 .000 38
Item 16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.397 .014 38	.313 .055 38	.170 .307 38	.229 .167 38	.253 .125 38	.159 .404 38	.069 .681 38	.228 .169 38	.058 .730 38	.260 .115 38	.066 .692 38	.153 .358 38	.259 .116 38	.476 .003 38	.393 .015 38	1 .000 38	.283 .085 38	.319 .051 38	.170 .307 38	.496 .002 38	.481 .002 38
Item 17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.261 .113 38	.020 .906 38	.533 .001 38	.316 .054 38	.408 .011 38	.277 .092 38	.269 .103 38	.248 .133 38	.011 .946 38	.141 .597 38	.118 .479 38	.117 .483 38	.329 .043 38	.384 .017 38	.277 .092 38	.283 .085 38	1 .000 38	.249 .132 38	.183 .371 38	.385 .017 38	.485 .003 38
Item 18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.517 .001 38	.456 .004 38	.525 .001 38	.327 .045 38	.329 .044 38	.322 .049 38	.231 .163 38	.140 .401 38	.431 .007 38	.438 .006 38	.339 .037 38	.303 .222 38	.374 .021 38	.369 .022 38	.242 .143 38	.319 .051 38	.249 .132 38	1 .000 38	.362 .025 38	.316 .033 38	.614 .000 38
Item 19	Pearson	-.093	.266	-.028	.305	.326	.533	.458	.166	.509	.441	.228	.288	.228	.179	.111	.179	.362	.185	.497	.542	

		.579	.107	.867	.062	.046	.001	.004	.320	.001	.006	.010	.168	.080	.168	.508	.307	.271	.025		.002	.000
		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Item 20	Pearson	.150	.252	.239	.208	.369*	.383*	.408*	.276	.410*	.286	.373*	.269	.381*	.337*	.361*	.496**	.385*	.316	.497**	1	.634**
	Correlation	.368	.128	.148	.210	.023	.018	.011	.094	.011	.082	.021	.103	.018	.038	.026	.002	.017	.053	.002		.000
	Sig. (2-tailed)	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
	N																					
Item 21	Pearson	.551**	.597**	.626**	.430**	.717**	.525**	.683**	.523**	.661**	.696**	.687**	.460**	.707**	.536**	.701**	.481**	.465**	.614**	.542**	.634**	1
	Correlation	.000	.000	.000	.007	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.004	.000	.001	.000	.002	.003	.000	.000	.000	
	Sig. (2-tailed)	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
	N																					

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan

Nomor Item	Nilai Korelasi (Pearson Correlation)	Probabilitas korelasi (sig. [2-tailed])	Kesimpulan
1	0,551	0,000	Valid
2	0,597	0,000	Valid
3	0,626	0,000	Valid
4	0,430	0,007	Valid
5	0,717	0,000	Valid
6	0,525	0,001	Valid
7	0,683	0,000	Valid
8	0,523	0,001	Valid
9	0,661	0,000	Valid
10	0,696	0,000	Valid
11	0,687	0,000	Valid
12	0,460	0,004	Valid
13	0,707	0,000	Valid
14	0,536	0,001	Valid
15	0,701	0,000	Valid
16	0,481	0,002	Valid
17	0,465	0,003	Valid
18	0,614	0,000	Valid
19	0,542	0,000	Valid
20	0,634	0,000	Valid

Uji Reliabilitas Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan

	N	%
Cases		
Valid	38	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	38	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	20

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Maryeti Pusporini
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 25 Maret 1976
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Tinggal : Jl.Dukuh VI Rt.003 Rw.05 No.9
Kec.Kramat Jati Jakarta Timur

Pendidikan Formal

Tahun 1982-1988 : SDN 03 Pagi, Jakarta
Tahun 1988-1991 : SMPN 24, Jakarta
Tahun 1991-1994 : SMAN 67, Jakarta
Tahun 1994-1997 : STMIK Bunda Mulia, Jakarta
Tahun 2000-2005 : Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Riwayat Pekerjaan

Tahun 1999 – saat ini : Direktorat Jenderal Hak Kekayaan
Intelektual, Departemen Hukum dan HAM RI