

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN KEBIJAKAN PUBLIK

ABSTRAK

Morata Lumbanraja
0606017630

KUALITAS PELAYANAN DIREKTORAT HAK CIPTA, DESAIN INDUSTRI, DESAIN TATA LETAK SIRKUIT TERPADU DAN RAHASIA DAGANG, DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

IX + 123 Halaman + 19 Tabel + 10 Gambar + 3 Lampiran
Daftar Pustaka : 29 buku + 1 artikel + 2 dokumen

Hak Kekayaan Intelektual adalah hak yang timbul bagi hasil ide/pemikiran yang memberikan dampak/manfaat bagi kehidupan manusia dan lingkungannya. Di Indonesia Hak Kekayaan Intelektual diatur dan dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang Hak Kekayaan Intelektual.

Permasalahan yang ada dapat dirumuskan: "Bagaimana kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan pendaftaran permohonan desain industri pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual?" dan "Apa saja masalah-masalah yang menjadi kendala dalam proses pelayanan pendaftaran desain industri pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual?"

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan pendaftaran permohonan desain industri pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dan mengetahui masalah-masalah yang menjadi kendala dalam proses pelayanan pendaftaran desain industri pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Teori yang dipergunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Servqual yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Selain itu juga menggunakan teori *Mc. Kinsey 7'S Framework* yang terdiri dari *Strategy*, *Structure*, *System*, *Style*, *Staff*, *Skill*, dan *Share Value*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey terhadap 107 pendaftar desain industri yang diambil secara acak dengan menggunakan teknik sampling aksidental.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual berdasarkan dimensi Servqual adalah dimensi *Tangible* mempunyai tingkat kepuasan yang tertinggi dan *Assurance* mempunyai tingkat kepuasan yang terendah. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori *Mc. Kinsey-7S*, kendala pada aspek *structure* harus lebih diperhatikan.

Hasil penelitian ini kiranya dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi pihak Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intellektual dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran desain industri di masa yang akan datang.

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
ADMINISTRATION SCIENCE DEPARTMENT
POSTGRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATION SCIENCE STUDY PROGRAM
WITH PARTICULAR REFERENCE TO PUBLIC POLICY

ABSTRACT

Morata Lumbanraja
0606017630

SERVICE QUALITY OF DIRECTORATE COPYRIGHT, INDUSTRIAL DESIGN,
LAYOUT DESIGN OF INTEGRATED CIRCUIT, AND TRADE SECRET,
DIRECTORATE GENERAL OF INTELLECTUAL PROPERTY RIGHT

IX + 123 pages + 19 tables + 10 pictures + 3 attachments
Bibliography : 29 text books + 1 article + 2 documents

Intellectual Property Rights defined as a right that come from someone's ideas/thoughts which is giving advantages to human kinds life and his environment. In Indonesia, Intellectual Property Rights are ruled and implemented by The Directorate General of Intellectual Property Rights, that making and implementing the policy and technical standardization in the field of Intellectual Property Rights.

The problems of this thesis are "How is the service quality of industrial design application at Directorate General of Intellectual Property?" and "What are the problems in industrial design application at Directorate General of Intellectual Property?"

The aim of this research is analyze the service quality of industrial design application at Directorate General of Intellectual Property and to know the problems of industrial design application at Directorate General of Intellectual Property.

The theories are Servqual that contains of 5 dimensions such as Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy and also Mc. Kinsey 7'S Framework that contains of Strategy, Structure, System, Style, Staff, Skill, and Share Value.

The method of the research uses survey method towards a hundred and seven industrial design applicants which were randomly taken by using accidental sampling technique.

Based on the Servqual dimensions, the research is giving an output indicate the level of satisfaction : dimension of Tangible has the highest level of satisfaction and dimension of Assurance has the lowest level of satisfaction. Based on the Mc. Kinsey-7S theory, the research is giving an output indicate the aspect of structure.

The research findings can be considered as an input for The Directorate General of Intellectual Property in an effort to improve service quality of industrial design application in the future.