

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data berdasarkan sampel yang telah dikumpulkan memberikan hasil analisis penelitian yang akan dibahas sebagai berikut:

#### A. Karakteristik Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap pelanggan yang datang pada kantor Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) khususnya Sub. Dit. Desain Industri. Jumlah responden penelitian sebanyak 107 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan. Kuesioner yang telah diisi selanjutnya dikumpulkan dan diolah untuk dianalisis. Pengolahan dan analisis data penelitian ini menggunakan paket program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 11.5. Tabel di bawah ini adalah hasil pengolahan data sampel penelitian tentang karakteristik responden:

Tabel 4.1. Karakteristik Sampel Penelitian

Katagori Sampel		Jumlah	
		N	%
<b>I. Jenis Kelamin</b>		<b>107</b>	<b>100,0</b>
1	Laki-Laki	83	77,57
2	Perempuan	24	22,43
<b>II. Status Pelanggan</b>		<b>107</b>	<b>100,0</b>
1	Konsultan HKI	75	70,09
2	Perusahaan	15	14,02
3	Perorangan	17	15,89
<b>III. Jumlah Permohonan</b>		<b>107</b>	<b>100</b>
1	1 – 10	21	19,60
2	11 – 20	10	9,35
3	> 20	76	71,00

Sumber: Lampiran pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 5.1. di atas, terlihat bahwa dari 107 responden, sebanyak 83 responden (77,57%) berjenis kelamin laki-laki, dan 24 responden (22,43%) berjenis kelamin perempuan. Responden laki-laki lebih dominan berkunjung di kantor Dit.

Jend. HKI hal ini disebabkan oleh karena pemohon biasa menggunakan perwakilan pengurusan yang dikuasakan oleh konsultan HKI yang diwakili oleh seorang kurir, ataupun apabila dari suatu perusahaan, biasanya diwakilkan oleh staf.

Berdasarkan status pelanggan dengan jelas terlihat bahwa sebagian besar yang mempergunakan jasa pelayanan kantor Dit. Jend. HKI adalah konsultan HKI sebanyak 75 responden (70,09%), sedangkan perusahaan sebanyak 15 responden (14,02%), dan pribadi sebanyak 17 orang (15,89%).

Hal tersebut disebabkan karena konsultan HKI adalah merupakan perwakilan resmi dalam pengurusan permohonan hak kekayaan intelektual terutama permohonan hak kekayaan intelektual luar negeri yang diwajibkan mempergunakan jasa konsultan HKI. Namun demikian ada juga perusahaan terutama perusahaan dalam negeri dan pribadi/perseorangan yang melakukan pengurusan hak kekayaan intelektual.

Sedangkan apabila dilihat dari frekuensi jumlah permohonan hak kekayaan yang diurus di kantor HKI yang terbanyak adalah dengan frekuensi jumlah permohonan >20 kali sebanyak 76 responden (71%) seperti terlihat pada tabel 5.1. Sebanyak 21 responden (19,60%) adalah pemohon yang frekuensinya antara 1 sampai 10 permohonan dan sebanyak 10 responden (9,35%) adalah pemohon dengan frekuensi antara 11 sampai 20 permohonan.

## B. Analisis Uji Validitas Data

Sebelum dilakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan, perlu dilakukan terlebih dahulu uji terhadap instrumen atau kuesioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Uji yang akan dilakukan adalah uji validitas data. Pengujian dilakukan terhadap masing-masing indikator di dalam setiap dimensi instrumen penelitian. Hasil pengolahan uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.2. di bawah ini. Pengukuran validitas masing-masing indikator variabel (item kuesioner) yang terdapat dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien korelasi masing-masing pernyataan dengan total item pernyataan dengan model korelasi

*Product Moment Pearson* yang sudah terkoreksi. Hasil pengolahan untuk validitas data masing-masing indikator variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2.  
Hasil Uji Validitas Data Menurut  
Dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

Dimensi *Tangible*

No.	Indikator Variabel	Product Moment Pearson terkoreksi	Keterangan
1	Kerapihan penampilan pegawai Dt. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri	0.5546	Valid
2	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri	0.3612	Valid
3	Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir	0.5359	Valid
4	Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer	0.6119	Valid

Dimensi *Reliability*

No.	Indikator Variabel	Product Moment Pearson terkoreksi	Keterangan
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri	0.7008	Valid
2	Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri	0.3786	Valid
3	Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri	0.4907	Valid
4	Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat	0.4330	Valid

Tabel 4.2. (sambungan)

Dimensi *Responsiveness*

No.	Indikator Variabel	Product Moment Pearson terkoreksi	Keterangan
1	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon	0.5217	Valid
2	Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon	0.4962	Valid
3	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas	0.6481	Valid
4	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0.5435	Valid

Dimensi *Assurance*

No.	Indikator Variabel	Product Moment Pearson terkoreksi	Keterangan
1	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0.3423	Valid
2	Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0.3341	Valid
3	Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif	0.4463	Valid
4	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0.3829	Valid

Tabel 4.2. (sambungan)

Dimensi *Empathy*

No.	Indikator Variabel	Product Moment Pearson terkoreksi	Keterangan
1	Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon	0.6285	Valid
2	Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata	0.4440	Valid
3	Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan	0.6262	Valid
4	Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon	0.5113	Valid

Sumber: Lampiran pengolahan SPSS

Dari tabel 5.2. di atas terlihat bahwa nilai *Product Moment Pearson* yang terkoreksi dari semua indikator variabel berada di atas 0.30. Hal tersebut berarti bahwa indikator-indikator variabel tersebut memenuhi asumsi uji validitas yang menunjukkan bahwa item-item pernyataan adalah valid. Indikator dinyatakan valid apabila bisa mengukur apa yang hendak diukur. Karena indikator-indikator pada data di atas semua valid berarti indikator-indikator variabel tersebut dapat mengukur apa yang sedang diukur dan mampu mengungkapkan data dengan tepat dan benar.

### C. Analisis Uji Reliabilitas Data

Uji instrumen penelitian selain uji validitas adalah uji reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pernyataan-pernyataan jika diterapkan dalam berbagai situasi. Uji yang akan digunakan adalah uji reliabilitas dengan *alpha crombach's* untuk menguji masing-masing dimensi. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Didalam penelitian ini, uji reliabilitas data dilakukan dengan mempergunakan rumus keandalan alat ukur metode

“*Alpha Cronbach’s*” terhadap masing-masing indikator variabel di dalam dimensi pelayanan tersebut. Untuk melakukan uji reliabilitas ini digunakan alat uji dengan membuat aturan keputusan dimana reliabilitas variabel kurang dari  $\alpha$  *Cronbach* (nilai  $\alpha$ ) berarti alat ukur tersebut reliabel.

Uji reliabilitas data mempergunakan asumsi tingkat reliabilitas  $\alpha > 0.50$  ( $> 50\%$ ) dianggap sudah memenuhi konsistensi jawaban responden (pelanggan Direktorat Hak Cipta, Design Industri DTLST & RD, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual). Nilai  $\alpha$  *Cronbach* dari indikator variabel dapat dilihat pada kolom *Alpha If Item Deleted* pada tabel uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas tersebut tercantum dalam Tabel 5.3.

Pengolahan terhadap data sampel diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 4.3.  
Hasil Uji Reliabilitas Data Menurut  
Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*

<b>Dimensi <i>Tangible</i></b>				
<b>No.</b>	<b>Indikator Variabel</b>	<b><i>Alpha If Item Deleted</i></b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>Keterangan</b>
1	Kerapihan penampilan pegawai Dt. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri	0.6096	0.6549	Reliabel
2	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri	0.6430		Reliabel
3	Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir	0.4969		Reliabel
4	Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer	0.5935		Reliabel

Tabel 4.3. (sambungan)

**Dimensi Reliability**

No.	Indikator Variabel	<i>Alpha If Item Deleted</i>	$\alpha$	Keterangan
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri	0.5168	0.6421	Reliabel
2	Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri	0.5928		Reliabel
3	Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri	0.5820		Reliabel
4	Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat	0.5987		Reliabel

**Dimensi Responsiveness**

No.	Indikator Variabel	<i>Alpha If Item Deleted</i>	$\alpha$	Keterangan
1	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon	0.7030	0.7299	Reliabel
2	Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon	0.6766		Reliabel
3	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas	0.6360		Reliabel
4	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0.6599		Reliabel

Tabel 4.3. (sambungan)

**Dimensi Assurance**

No.	Indikator Variabel	<i>Alpha If Item Deleted</i>	$\alpha$	Keterangan
1	Keramahan dan kesopanan pegawai dlm memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0.4491	0.5448	Reliabel
2	Ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0.4558		Reliabel
3	Pelayanan pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif	0.4931		Reliabel
4	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0.4966		Reliabel

**Dimensi Empathy**

No.	Indikator Variabel	<i>Alpha If Item Deleted</i>	$\alpha$	Keterangan
1	Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon	0.6237	0.6981	Reliabel
2	Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata	0.6719		Reliabel
3	Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan	0.6399		Reliabel
4	Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon	0.5995		Reliabel

Sumber: Lampiran pengolahan SPSS



Dari tabel hasil uji reliabilitas di atas, terlihat bahwa nilai  $\alpha$  Cronbach untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut: dimensi *Tangible*  $\alpha = 0.6549$  (65.49%), dimensi *Reliability*  $\alpha = 0.6421$  (64.21%), dimensi *Responsiveness*  $\alpha = 0.7299$  (72.99%), dimensi *Assurance*  $\alpha = 0.5448$  (54.48%), dan dimensi *Empathy*  $\alpha = 0.6981$  (69.81%).

Tingkat reliabilitas dari masing-masing dimensi menunjukkan konsistensi yang cukup tinggi terhadap jawaban responden yang membentuk dimensi-dimensi tersebut.

#### D. Gambaran Umum Variabel Penelitian

##### 1. Persepsi Pelanggan

Hasil jawaban responden menunjukkan persepsi pendaftaran desain industri terhadap pelayanan di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri DTLST & RD, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) terlihat pada skor dan nilai rata-rata tiap Dimensi *Tangible*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance*, dan Dimensi *Empathy*, dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4  
Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan  
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)

Dimensi *Tangible*

No	Indikator Variabel	Skor Persepsi					Rata-rata
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kerapihan penampilan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri	5	6	62	34	0	3.17
2	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri	2	47	49	9	0	2.61
3	Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir	5	18	78	6	0	2.79
4	Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer	2	20	74	11	0	2.88

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa persepsi pelanggan yang terbesar adalah Kerapihan penampilan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri dengan skor rata-rata persepsi pelanggan sebesar 3.17, urutan berikutnya adalah Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer dengan skor rata-rata sebesar 2.88, Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir dengan skor rata-rata sebesar 2.79,

Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir. Persepsi pelanggan terkecil pada Dimensi *Tangible* adalah Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 2.61.

Dimensi *Reliability*

No	Indikator Variabel	Skor Persepsi					Rata-rata
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri	2	26	58	21	0	2.92
2	Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri	3	33	55	16	0	2.79
3	Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri	5	44	55	3	0	2.52
4	Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat	1	21	52	33	0	3.09

Berdasarkan tabel Dimensi *Reability* terlihat bahwa persepsi pelanggan yang terbesar adalah Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat dengan skor rata-rata persepsi pelanggan sebesar 3.09, urutan berikutnya adalah Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri dengan skor rata-rata 2.92, Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri dengan skor rata-rata 2.79, sedangkan persepsi pelanggan terkecil adalah Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 2.52.

Dimensi *Responsiveness*

No	Indikator Variabel	Skor Persepsi					Rata-rata
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon	3	29	63	12	0	2.79
2	Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon	1	38	55	13	0	2.75
3	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas	5	12	71	19	0	2.97
4	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	1	27	67	12	0	2.84

Berdasarkan tabel Dimensi *Responsiveness* terlihat bahwa persepsi pelanggan yang terbesar adalah Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dengan skor rata-rata sebesar 2.97, urutan berikutnya adalah Bagaimana ketepatan

waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 2.84, Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon dengan skor rata-rata sebesar 2.79, sedangkan persepsi pelanggan terkecil adalah Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon dengan skor rata-rata sebesar 2.75.

*Dimensi Assurance*

No	Indikator Variabel	Skor Persepsi					Rata-rata
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	1	15	66	25	0	3.07
2	Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	6	66	35	0	3.27
3	Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif	2	31	54	20	0	2.86
4	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	28	57	22	0	2.94

Berdasarkan tabel *Dimensi Assurance* terlihat bahwa persepsi pelanggan yang terbesar adalah Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar

3.27, urutan berikutnya adalah Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 3.07, Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 2.94, sedangkan persepsi pelanggan terkecil adalah Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif dengan skor rata-rata sebesar 2.86.

Dimensi *Empathy*

No	Indikator Variabel	Skor Persepsi					Rata-rata
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon	4	23	64	16	0	2.86
2	Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata	4	29	63	11	0	2.76
3	Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan	7	39	41	20	0	2.69
4	Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon	4	20	70	13	0	2.86

Sumber: Lampiran pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel Dimensi *Empathy* terlihat bahwa persepsi pelanggan yang terbesar adalah Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon dengan skor rata-rata sebesar 2.86, urutan berikutnya adalah Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon dengan skor rata-rata sebesar 2.86, Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata dengan skor rata-rata sebesar 2.76, sedangkan persepsi

pelanggan terkecil adalah Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan dengan skor rata-rata sebesar 2.69.

## 2. Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan terhadap pelayanan pendaftaran desain industri Direktorat Jenderal HKI ditunjukkan pada tabel 4.5. di bawah ini.

Tabel 4.5.  
Skor dan Nilai Rata-rata Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan  
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)

Dimensi *Tangible*

No	Indikator Variabel	Skor Harapan					Rata-rata
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kerapihan penampilan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri	0	9	47	33	18	3.56
2	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri	0	14	49	27	17	3.44
3	Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir	0	6	57	26	18	3.52
4	Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer	0	5	59	25	18	3.52

Berdasarkan tabel 4.5, Dimensi *Tangible* di atas, juga terlihat bahwa harapan pelanggan yang terbesar adalah Kerapihan penampilan pegawai Dit. Hak Cipta,

Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 3.56, urutan berikutnya adalah Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir dengan skor rata-rata sebesar 3.52, Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer dengan skor rata-rata sebesar 3.52, sedangkan harapan pelanggan terkecil adalah Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 3.44.

Dimensi *Reliability*

No	Indikator Variabel	Skor Harapan					Rata-rata
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri	0	8	52	31	16	3.51
2	Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri	0	11	51	27	18	3.49
3	Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri	1	3	61	25	17	3.95
4	Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat	0	8	53	28	18	3.52



Berdasarkan tabel 4.5, Dimensi *Reliability* di atas, terlihat bahwa harapan pelanggan yang terbesar Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri dengan skor rata-rata sebesar 3.95, urutan berikutnya adalah Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat dengan skor rata-rata sebesar 3.52, Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 3.51, sedangkan harapan pelanggan terkecil adalah Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri dengan skor rata-rata sebesar 3.49.

Tabel 4.5. (sambungan)

Dimensi <i>Responsiveness</i>		Skor Harapan					
No	Indikator Variabel	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata-rata
1	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon	1	7	49	32	18	3.55
2	Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon	0	6	56	28	17	3.52
3	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas	0	8	54	29	16	3.50
4	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	4	67	21	15	3.44

Berdasarkan tabel 4.5, Dimensi *Responsiveness* di atas, terlihat bahwa harapan pelanggan yang terbesar adalah Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon dengan skor rata-rata sebesar 3.55, urutan berikutnya adalah Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon dengan skor rata-rata sebesar 3.52, Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dengan skor rata-rata sebesar 3.50, sedangkan harapan pelanggan terkecil adalah Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 3.44.

Tabel 4.5. (sambungan)

Dimensi *Assurance*

No	Indikator Variabel	Skor Harapan					Rata-rata
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	2	42	36	27	3.82
2	Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	1	35	39	32	3.50
3	Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif		5	44	34	24	3.72
4	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	2	46	35	24	3.76

Berdasarkan tabel 4.5, Dimensi *Assurance* di atas, terlihat bahwa harapan pelanggan yang terbesar adalah Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 3.82, urutan berikutnya adalah Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 3.76, Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif dengan skor rata-rata sebesar 3.72, sedangkan harapan pelanggan terkecil adalah Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 3.50.

Tabel 4.5. (sambungan)

Dimensi <i>Empathy</i>		Skor Harapan					
No	Indikator Variabel	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata-rata
1	Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon	0	7	55	29	16	3.50
2	Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata	2	3	57	28	17	3.51
3	Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan	2	7	51	30	17	3.50
4	Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon	4	9	45	32	17	3.46

Sumber: Lampiran pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.5, Dimensi *Empathy* di atas, terlihat bahwa harapan pelanggan yang terbesar adalah Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata dengan skor rata-rata sebesar 3.51, urutan berikutnya adalah Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon dengan skor rata-rata sebesar 3.50, Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan dengan skor rata-rata sebesar 3.50, sedangkan harapan pelanggan terkecil adalah Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon dengan skor rata-rata sebesar 3.46.

### 3. Tingkat Kepentingan

Selain persepsi dan harapan, juga diukur tingkat kepentingan menurut pelanggan. Yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingannya menurut pelanggan. Tingkat kepentingan menurut pelanggan terhadap pelayanan Direktorat Jenderal HKI yang dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.6

Skor dan Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan Pelanggan Terhadap  
Kualitas Pelayanan  
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)

*Dimensi Tangible*

No	Indikator Variabel	Skor Tingkat Kepentingan					Rata-rata
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Kerapihan penampilan pegawai Dt. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri	0	0	6	39	62	4.52
2	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri	0	0	15	39	53	4.36
3	Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir	0	0	6	21	80	4.69
4	Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer	0	0	6	31	70	4.60

Berdasarkan tabel 4.6, Dimensi *Tangible*, di atas terlihat bahwa tingkat kepentingan yang tertinggi menurut pelanggan adalah Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir dengan skor rata-rata sebesar 4.69, urutan berikutnya adalah Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri

seperti komputer dan printer dengan skor rata-rata sebesar 4.60, Kerapihan penampilan pegawai Dt. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 4.52, sedangkan tingkat kepentingan terendah menurut pelanggan adalah Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 4.36.

Tabel 4.6 (sambungan)

*Dimensi Reliability*

No	Indikator Variabel	Skor Tingkat Kepentingan					Rata-rata
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri	0	0	6	15	86	4.75
2	Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri	0	0	11	14	82	4.66
3	Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri	0	6	8	16	77	4.53
4	Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat	0	0	6	13	88	4.77

Berdasarkan tabel 4.6, Dimensi *Reability*, di atas terlihat bahwa tingkat kepentingan yang tertinggi menurut pelanggan adalah Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat dengan skor rata-rata sebesar 4.77, urutan berikutnya adalah Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 2.75, Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri dengan skor rata-rata sebesar 4.66, sedangkan tingkat kepentingan yang terendah menurut pelanggan adalah Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri dengan skor rata-rata sebesar 4.53.

Tabel 4.6 (sambungan)

*Dimensi Responsiveness*

No	Indikator Variabel	Skor Tingkat Kepentingan					Rata-rata
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon	0	6	0	14	87	4.70
2	Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon	0	0	6	19	82	4.71
3	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas	0	0	6	15	86	4.75
4	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	0	1	23	83	4.77

Berdasarkan tabel 4.6, Dimensi *Responsiveness*, di atas terlihat bahwa tingkat kepentingan yang tertinggi menurut pelanggan adalah Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 4.77, urutan berikutnya adalah Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dengan skor rata-rata sebesar 4.75, Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon dengan skor rata-rata sebesar 4.71, sedangkan tingkat kepentingan yang terendah menurut pelanggan adalah Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon sebesar skor rata-rata sebesar 4.70.

Tabel 4.6 (sambungan)

Dimensi *Assurance*

No	Indikator Variabel	Skor Tingkat Kepentingan					Rata-rata
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	0	7	24	76	4.64
2	Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	6	7	24	70	4.48
3	Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif	0	0	10	27	70	4.56
4	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	0	0	6	37	64	4.54



Berdasarkan tabel 4.6, Dimensi *Assurance*, di atas terlihat bahwa tingkat kepentingan yang tertinggi menurut pelanggan adalah Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata 4.64, urutan berikutnya adalah Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif dengan skor rata-rata sebesar 4.56, sedangkan tingkat kepentingan yang terendah menurut pelanggan adalah Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri dengan skor rata-rata sebesar 4.48.

Tabel 4.6 (sambungan)

Dimensi *Empathy*

No	Indikator Variabel	Skor Tingkat Kepentingan					
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	Rata-rata
1	Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon	0	0	9	26	72	4.59
2	Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata	0	0	13	22	72	4.55
3	Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan	0	0	9	32	66	4.53
4	Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon	0	0	6	29	72	4.62

Sumber: Lampiran pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.6, Dimensi *Empathy*, di atas terlihat bahwa tingkat kepentingan yang tertinggi menurut pelanggan adalah Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon dengan skor rata-rata sebesar 4.62, urutan berikutnya adalah Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon dengan skor rata-rata sebesar 4.59, Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata dengan skor rata-rata sebesar 4.55, sedangkan tingkat kepentingan terendah menurut pelanggan adalah 4.53.

#### E. Analisis Tingkat Kepuasan

Analisis tingkat kepuasan dalam penelitian ini diperlihatkan dengan penghitungan tingkat kepuasan dengan mempergunakan analisis kesejangan (*gap*). Setelah mengetahui persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, maka dapat dihitung tingkat kualitas pelayanan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) dengan rumus:

$$Q = P - E$$

Dimana:

Q = *Quality* (kualitas pelayanan);

P = *Performance* (kinerja yang dikur berdasarkan persepsi atau apa yang dirasakan oleh pelanggan;

E = *Expectation* (harapan pelanggan)

Hasil perhitungan diperlihatkan pada tabel 5.12 berikut ini. Pengukuran hanya dilakukan pada indikator yang mempunyai tingkat reliabilitas yang memadai dan mereduksi data yang tingkat reliabilitasnya tidak mencukupi.

Asumsi yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan tertinggi akan dicapai apabila nilai pengurangan persepsi (P) dan Harapan (E) adalah 5, tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan terendah adalah -5, sedangkan nilai 0 berarti puas.

Tabel 4.7  
Skor dan Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan  
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)

Item	Skor Kualitas Pelayanan											Rata-rata
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	
Q01	0	0	1	16	25	50	12	3	0	0	0	-.3925
Q02	0	0	10	14	37	41	4	1	0	0	0	-.8318
Q03	0	1	4	15	36	47	4	0	0	0	0	-.7290
Q04	0	1	5	19	17	60	5	0	0	0	0	-.6449
Q05	0	0	6	16	27	45	13	0	0	0	0	-.5981
Q06	0	1	4	17	36	38	11	0	0	0	0	-.7009
Q07	0	0	8	23	40	31	5	0	0	0	0	-.9813
Q08	0	0	5	16	21	43	22	0	0	0	0	-.4299
Q09	0	1	3	25	25	47	6	0	0	0	0	-.7664
Q10	0	0	4	19	38	41	5	0	0	0	0	-.7757
Q11	0	0	3	16	31	43	12	2	0	0	0	-.5234
Q12	0	0	7	9	34	49	7	1	0	0	0	-.5981
Q13	0	1	3	26	22	48	7	0	0	0	0	-.7477
Q14	0	0	5	24	19	51	7	1	0	0	0	-.6822
Q15	0	0	5	28	32	31	11	0	0	0	0	-.8598
Q16	0	0	7	23	29	40	7	1	0	0	0	-.8131
Q17	0	1	3	18	30	45	10	0	0	0	0	-.6449
Q18	0	0	4	23	28	47	5	0	0	0	0	-.7570
Q19	0	0	5	14	49	33	6	0	0	0	0	-.8037
Q20	0	0	2	14	37	47	7	0	0	0	0	-.5981

Dari tabel tersebut di atas, terlihat bahwa semua item pernyataan mempunyai nilai negative. Nilai negatif menunjukkan bahwa kepuasan belum tercapai secara optimal. Tingkat kepuasan yang paling rendah adalah Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri (P7), sedangkan kepuasan tertinggi adalah Kerapihan penampilan pegawai Dt. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri. Berikut adalah urutan tingkat kepuasan menurun dari yang besar adalah Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif (P15), Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri (P2), Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri (P16), Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan (P19), Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon (P10), Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon (P9), Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata (P18), Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri P(13), Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir P(3), Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri P(6), Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri P(14), Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon P(17), Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer P(4),

Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon P(20), Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri P(5), Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas P(11), Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat P(8).

Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan desain industri mempunyai skor tingkat kepuasan yang rendah berarti bahwa responden sangat menganggap bahwa waktu penyelesaian permohonan masih dibawah harapan responden. Sedangkan pernyataan yang tingkat kepuasannya sudah cukup adalah Kerapihan penampilan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri.

Ketidakpuasan tersebut disebabkan tidak terpenuhinya harapan dari masyarakat sebagai penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI). Menurut Tjiptono (2001:131), tidak terpenuhinya harapan penerima jasa (pelanggan) suatu layanan disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan, pelanggan keliru menafsirkan signal-signal pihak pemberi layanan, miskomunikasi rekomendasi dari mulut ke mulut, dan kinerja petugas/pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) yang buruk.

#### 1. Tingkat Kepuasan Dimensi *Tangible*

Dalam pelayanan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) peranan dimensi *Tangible* cukup besar dalam menunjang kepuasan pelanggan. Dimensi

ini meliputi kerapihan penampilan pegawai Dt. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri, kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir, dan kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer.

Hasil pengolahan data analisis dimensi *Tangible* pada tabel 4.8. di bawah ini.

Tabel 4.8.  
Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI  
Menurut Dimensi *Tangible*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Persepsi (P)	Nilai Rata-rata Harapan (H)	Tingkat Kepuasan Rata-rata (P-H)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Kerapihan penampilan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri	3.17	3.56	-0.39	88.98
2	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri	2.61	3.44	-0.83	75.82
3	Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir	2.79	3.52	-0.73	79.31
4	Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer	2.88	3.52	-0.64	81.70

- a. Kerapihan penampilan pegawai Direktorat Hak Cipta Desain Industri, DTLST dan RD serta Pemeriksa Desain Industri. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan yang paling kecil dan bernilai negatif atau nilai rata-rata persepsi lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar -0,39. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemohon pendaftaran desain industri puas dengan kerapihan penampilan pegawai Direktorat Hak Cipta Desain Industri, DTLST dan RD serta Pemeriksa Desain Industri dengan tingkat kepuasan sebesar 88,98%. Hal ini dikarenakan para pegawai telah menggunakan seragam sehingga penampilan terlihat lebih rapi. Namun demikian, masih perlu ditingkatkan kesadaran dari pegawai bahwa mereka dinilai oleh pemohon pendaftaran desain industri, dan tentu akan membawa kesan tersendiri.
- b. Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.85 dan tingkat kepuasan terendah sebesar 75.82%. Hal ini dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh pemohon pendaftaran desain industri. Untuk menjaga kenyamanan dan kebersihan diperlukan penyediaan AC yang memadai, dan penataan ruang.

- c. Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan perlu ditingkatkan pelayanannya sebab kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.73 dan tingkat kepuasannya sebesar 79.31%. Kelengkapan sarana dan prasarana ini harus lebih ditingkatkan demi kelancaran pelayanan sehingga mampu memuat permohonan desain industri yang dipublikasi dalam setiap periodenya selama 3 (tiga) bulan.
- d. Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.64 dan tingkat kepuasannya baru mencapai 81,70%.

## 2. Tingkat Kepuasan Dimensi Reliability

Dimensi *reliability* merupakan suatu dimensi yang berkaitan dengan keandalan suatu penyampaian layanan. Hasil pengolahan data tingkat kepuasan pelanggan menurut dimensi ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini.



Tabel 4.9  
Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI  
Menurut Dimensi *Reliability*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Persepsi (P)	Nilai Rata-rata Harapan (H)	Tingkat Kepuasan Rata-rata (P-H)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri	2.92	3.52	-0.60	82.98
2	Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri	2.79	3.49	-0.70	79.89
3	Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri	2.52	3.95	-1.43	63.78
4	Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat	3.09	3.52	-0.43	87.80

- a. Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan yang cukup besar yaitu -0.60 dengan tingkat kepuasan sebesar 82,98%. Untuk meningkatkan memenuhi harapan pemohon pendaftaran desain industri perlu diadakannya sejumlah pelatihan yang berhubungan dengan pendaftaran desain industri sehingga memudahkan pegawai untuk menyampaikan informasi kepada pemohon.

- b. Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan yang cukup besar yaitu -0.70 dengan tingkat kepuasan sebesar 79,89%. Untuk meningkatkan pelayanan pemohon pendaftaran desain industri, perlu dilakukan perbaikan seperti, diterbitkannya petunjuk teknis pemeriksaan substantif (juknis) guna menjaga kekonsistenan dalam pemeriksaan substantif dan memperbanyak data pembanding untuk menentukan kebaruan suatu permohonan desain industri.
- c. Tingkat kepuasan pelanggan dimensi reliability untuk variabel indikator ketepatan waktu penyelesaian formulir. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan yang cukup tinggi. Kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -1.43 atau sebesar 63,78%, hal ini menunjukkan pelanggan beranggapan bahwa waktu penyelesaian formulir permohonan masih kurang dari harapan pelanggan. Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual perlu melakukan peningkatan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

d. Kemampuan dan keandalan pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST dan RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.43 dan tingkat kepuasan sebesar 87,80%. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukannya perbaikan seperti menanamkan kesadaran kepada pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagai pelayan masyarakat, dan juga diperlukan sumber daya manusia dari pegawai sehingga mampu memahami dan mengerti akan pekerjaannya.

### 3. Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* merupakan suatu dimensi yang berkaitan dengan daya tanggap petugas dalam menyampaikan layanan kepada pelanggan. Hasil pengolahan data tingkat kepuasan pelanggan menurut dimensi ini dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10.  
Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI  
Menurut Dimensi *Responsiveness*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Persepsi (P)	Nilai Rata-rata Harapan (H)	Tingkat Kepuasan Rata-rata (P-H)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon	2.79	3.55	-0.77	78.42
2	Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon	2.75	3.52	-0.78	77.98
3	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas	2.97	3.50	-0.53	85.03
4	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	2.84	3.44	-0.60	82.61

- a. Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.77 dan tingkat kepuasan sebesar 78.42%. Hal ini menunjukkan perlu dilakukan suatu komunikasi yang terus menerus serta efektif dengan pemohon pendaftaran desain industri terutama dalam menghadapi keluhan dari para pemohon. Salah satu upaya yang jelas adalah dengan mendengarkan apa yang diinginkan oleh pemohon pendaftaran desain industri dalam menanyakan suatu informasi.
- b. Kesigapan pegawai dalam menyelesaikan masalah pemohon. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi

dengan harapan pelanggan sebesar -0.78 dan tingkat kepuasan sebesar 77.98%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai belum dapat menyelesaikan masalah pemohon pendaftaran desain industri dengan cepat.

- c. Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.53 dan tingkat kepuasan 85.03%. Untuk dapat meningkatkan pelayanan, pegawai dituntut mampu untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Oleh karena itu pemahaman terhadap pendaftaran pendaftaran desain industri hendaknya harus dikuasai dengan baik.
- d. Ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.60 dan tingkat kepuasan 82.61%. Dalam hal ini, pegawai diharapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, tepat waktu dan tidak berbelit-belit sehingga tidak menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan pendaftaran desain industri.

#### 4. Tingkat Kepuasan Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* merupakan suatu dimensi yang berkaitan dengan jaminan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada pelanggan. Indikator variabel yang

terdapat pada dimensi ini adalah keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan, ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan, pelayanan pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif, dan kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan.

Tabel 4.11.  
Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI  
Menurut Dimensi *Assurance*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Persepsi (P)	Nilai Rata-rata Harapan (H)	Tingkat Kepuasan Rata-rata (P-H)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	3.07	3.82	-0.75	80.44
2	Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	3.27	3.50	-0.23	93.43
3	Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif	2.86	3.72	-0.86	76.88
4	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	2.94	3.76	-0.81	78.36

- a. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan

pelanggan sebesar -0.75 dan tingkat kepuasan 80.44%. Hal ini berarti masih perlu dilakukan usaha peningkatan pelayanan dalam hal keramahan dan kesopanan pegawai kepada pemohon pendaftaran desain industri.

- b. Keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.23 dan tingkat kepuasan 93.43%. Dengan demikian perlu usaha lebih keras untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan.
- c. Sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.86 dan tingkat kepuasan 76.88%. Untuk meningkatkan pelayanan, pegawai harus melakukan komunikasi yang terus menerus serta efektif dengan pelanggan. Salah satu upaya yang jelas adalah dengan mendengarkan apa yang diinginkan oleh pemohon pendaftaran desain industri dalam memberikan pengertian yang jelas mengenai pendaftaran desain industri.

- d. Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri. Penilaian responden terhadap aspek pentingnya kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.81 dan tingkat kepuasan 78.36%. Hal ini berarti aspek ini perlu ditingkatkan lagi.

#### 5. Tingkat Kepuasan Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* merupakan suatu dimensi yang berkaitan dengan kepedulian, kemampuan dan kemauan pegawai dalam memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi ini terdiri dari 4 variabel indikator yaitu pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon, sikap pegawai dalam memberikan perhatian secara individu kepada pemohon, kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan, dan perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon. Hasil pengolahan data tingkat kepuasan pelanggan menurut dimensi ini dapat dilihat pada tabel 4.12. berikut ini.



Tabel 4.12.  
Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI  
Menurut Dimensi *Empathy*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Persepsi (P)	Nilai Rata-rata Harapan (H)	Tingkat Kepuasan Rata-rata (P-H)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon	2.86	3.50	-0.64	81.60
2	Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata	2.76	3.51	-0.76	78.46
3	Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan	2.69	3.49	-0.80	77.01
4	Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon	2.86	3.46	-0.60	82.70

Pada dimensi ini kesenjangan semua variabel indikator terlihat hampir sama besar, artinya terdapat perbedaan yang cukup besar antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap variabel-variabel indikator tersebut.

- a. Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.64 dan tingkat kepuasan 81.60%. Hal ini masih perlu ditingkatkan kemampuan pegawai untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pemohon pendaftaran desain industri.

- b. Kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.76 dan tingkat kepuasan 78.46%. Aspek ini juga masih perlu ditingkatkan karena kesan pertama, yaitu kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan adalah titik awal (*starting point*) untuk tercapainya kepuasan pelanggan.
- c. Kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.80 dan tingkat kepuasan terendah 77.01%. Aspek ini harus lebih ditingkatkan karena pemohon pendaftaran desain industri belum puas dengan pelayanan pegawai. Pegawai harus lebih bisa mendengarkan keluhan pemohon pendaftaran desain industri.
- d. Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon. Penilaian responden terhadap aspek ini menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan sebesar -0.60 dan tingkat kepuasan 82.70%.

#### F. Analisis Dimensi Prioritas Pelayanan

Dari hasil analisis dimensi pelayanan di atas, gambaran kualitas pelayanan dari seluruh dimensi pelayanan Direktorat Jenderal HKI yang meliputi dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13.  
Tingkat Kepuasan Pelanggan Direktorat Jenderal HKI  
Menurut Dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

No.	Dimensi	Nilai Rata-rata Persepsi (P)	Nilai Rata-rata Harapan (H)	Tingkat Kepuasan Rata-rata (P-H)	Tingkat Kepuasan (%)
1	Tangible	2.86	3.51	-0.65	81.48
2	Reliability	2.83	3.51	-0.68	80.63
3	Responsiveness	2.84	3.50	-0.67	81.14
4	Assurance	3.04	3.81	-0.78	79.79
5	Empathy	2.79	3.49	-0.70	79.94

Dari tabel 4.13. di atas terlihat bahwa dimensi Assurance dengan tingkat kepuasan terendah sebesar 79.79%, kemudian diikuti oleh dimensi *empathy* sebesar 79.94%, dimensi *reliability* sebesar 80.63%, dimensi *responsiveness* sebesar 81.14%, dan dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 81.48%.

Kesenjangan tertinggi ditunjukkan oleh dimensi *assurance* dengan nilai rata-rata -0.78, kemudian diikuti oleh dimensi *empathy* -0.70, dimensi *reliability* -0.68, dan dimensi *responsiveness* sebesar -0.67, sedangkan kesenjangan terendah adalah pada dimensi *tangible* sebesar -0.65.

Dalam melakukan perbaikan layanan tidak hanya memperhatikan kesenjangan (gap) kualitas layanan pada Direktorat Jenderal HKI saja, namun juga harus mempertimbangkan faktor lainnya yaitu tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pelanggan. Apabila perbaikan layanan hanya memperhatikan gap kualitas pelayanan saja tanpa memperhatikan tingkat kepentingan yang ada, maka hasil dari perbaikan yang dilakukan bisa tidak berguna karena dapat terjadi kesalahan dalam melakukan prioritas perbaikan, yaitu dimensi mana yang harus didahulukan atau diprioritaskan terlebih dahulu dalam melakukan perbaikan layanan. Tingkat kepentingan yang diinginkan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.14. berikut ini.

Tabel 4.14.

Tingkat Kepentingan Pelanggan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Menurut Dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

Dimensi *Tangible*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan (K)	Mean (K)
1	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu di loket permohonan pendaftaran Desain Industri	4.52	4.54
2	Kerapihan penampilan pegawai Dt. Hak Cipta, Desain Industri & RD serta Pemeriksa Desain Industri	4.36	
3	Kelengkapan sarana & prasarana lain penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti brosur, buku petunjuk dan formulir	4.69	
4	Kelengkapan peralatan kantor penunjang pelayanan pendaftaran desain industri seperti komputer dan printer	4.60	

Tabel 4.14. (sambungan)

*Dimensi Reliability*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan (K)	Mean (K)
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang permohonan pendaftaran Desain Industri	4.75	4.68
2	Kemampuan dan keandalan Pemeriksa Desain Industri dalam hal kualitas pemeriksaan substantif desain industri	4.66	
3	Ketepatan waktu penyelesaian formulir permohonan Desain Industri	4.53	
4	Kemampuan & keandalan pegawai Dit. Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD serta pemeriksa Desain Industri dalam hal menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan cepat	4.77	

*Dimensi Responsiveness*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan (K)	Mean (K)
1	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon	4.70	4.73
2	Kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon	4.71	
3	Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas	4.75	
4	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	4.77	

Tabel 4.14. (sambungan)

*Dimensi Assurance*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan (K)	Mean (K)
1	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	4.64	4.56
2	Bagaimana ketrampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	4.48	
3	Bagaimana sikap pegawai dalam melakukan komunikasi secara efektif	4.56	
4	Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri	4.54	

*Dimensi Empathy*

No.	Indikator Variabel	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan (K)	Mean (K)
1	Pegawai memberikan perhatian secara individu kepada pemohon	4.59	4.57
2	Bagaimana kepedulian pegawai terhadap pelanggan untuk selalu bersikap simpatik dalam gerak-gerik dan bertutur kata	4.55	
3	Bagaimana kemudahan pemohon dalam menyampaikan keluhan	4.53	
4	Perhatian pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon	4.62	

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Dengan demikian prioritas perbaikan layanan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) apabila dilihat dari tingkat kepentingan menurut pelanggan adalah (1) dimensi *responsiveness*, (2) dimensi *reliability*, (3) dimensi

*empathy*, (4) dimensi *assurance*, (5) dimensi *tangible*, seperti terlihat pada tabel 4.15. di bawah ini.

Tabel 4.15.  
Alternatif Prioritas Perbaikan Pelayanan di  
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)  
Menurut Dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

No.	Dimensi	Tingkat Kepuasan (%)	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan (K)	Prioritas
1	Responsiveness	81.14	4.73	1
2	Reliability	80.63	4.68	2
3	Empathy	79.94	4.57	3
4	Assurance	81.48	4.56	4
5	Tangible	79.79	4.54	5

Menurut tabel di atas, dimensi *responsiveness* yang terdiri dari indikator kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pemohon, kesigapan pegawai dalam membantu memecahkan masalah pemohon, kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas, pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam pelayanan merupakan prioritas pertama dalam melakukan perbaikan pelayanan di Direktorat Jenderal HKI berdasarkan pendapat responden dalam penelitian ini. Selanjutnya diikuti oleh dimensi *reliability*, dimensi *empathy*, dimensi *assurance*, dan prioritas terakhir adalah dimensi *tangible*.

Prioritas utama dalam melakukan perbaikan pelayanan di Direktorat Jenderal HKI yang diharapkan oleh pelanggan adalah pada dimensi *responsiveness* diantaranya:

1. Pelanggan mengharapkan pegawai Direktorat Jenderal HKI dalam melakukan pelayanan lebih sigap dalam menangani keluhan pemohon.
2. Demikian juga kesigapan pegawai dalam membantu menyelesaikan masalah pemohon perlu lebih ditingkatkan.
3. Peningkatan kesigapan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan juga perlu ditingkatkan.
4. Lebih utama lagi adalah ketepatan waktu pelayanan pendaftaran permohonan desain industri.



G. Penilaian Pejabat dan Pegawai Direktorat HC, Desain Industri, DTLST & RD terhadap kualitas pelayanan pendaftaran Desain Industri menurut Mc. Kinsey 7-S *Framework*.

Aspek kualitas pelayanan dari Mc.Kinsey yang dijabarkan dalam 7-S *Framework*, akan menjadi acuan dalam menganalisis sejauh mana penilaian Pejabat dan Pegawai Direktorat HC, Desain Industri, DTLST & RD terhadap aspek *strategy, structure, system, style, staff, skill* dan *shared value*. Asumsi dari analisis ini adalah apabila aspek-aspek ini telah benar-benar dalam kondisi yang prima, maka diharapkan pelayanan yang berkualitas akan diberikan kepada pemohon pendaftaran Desain Industri. Hasil analisis ini diharapkan menjadi pengenalan posisi diri dalam pelaksanaan kinerja dalam rangka memenuhi tuntutan pemohon.

Data penilaian pejabat dan pegawai tersebut diperoleh dengan wawancara mendalam (indept interview) terhadap beberapa pejabat dan pegawai Direktorat HC, DI, DTLST & RD yang berkompeten dan mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang luas untuk menilai aspek-aspek kualitas pelayanan. Gambaran penilaian Pejabat dan Pegawai Direktorat HC, DI, DTLST & RD terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan menurut *Mc. Kinsey 7'S Framework* diuraikan sebagai berikut:

**1. Strategy (strategi)**

Strategi merupakan cara memperbaiki atau meningkatkan tujuan agar lebih kompetitif menghadapi tuntutan yang bersifat dinamis. Strategi juga adalah sesuatu yang terus bergerak, hidup dan berubah yang merupakan serangkaian langkah menyangkut alokasi sumber daya yang biasanya terbatas dimiliki organisasi. Strategi yang baik terdiri atas beberapa sasaran atau *goals* dengan jangka waktu pencapaiannya.

Kasubdit Pemeriksa Desain Industri pada saat wawancara menyatakan :  
 ”Dalam proses pendaftaran desain industri, Ditjen HKI belum menetapkan program kerja tahunan. Perencanaan yang berjalan selama ini merupakan perencanaan operasional masing-masing bidang sedangkan perencanaan jangka panjang dalam bentuk Renstra (Rencana Strategis) yang meliputi sasaran, kebijakan, program, dan kegiatan masih dalam tahap perencanaan dan belum disahkan, sehingga Direktorat HC, Desain Industri, DTLST & RD belum memiliki acuan/ketentuan untuk hal tersebut. Sejauh ini perencanaan kerja proses pendaftaran desain industri yang dilakukan sekarang dan yang akan datang masih mengacu kepada Keputusan Direktur Jenderal HKI tahun 2004 tentang sistem dan prosedur pendaftaran desain industri.”

Pelaksanaan pendaftaran desain industri yang dijalankan selama ini tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan artinya perencanaan tersebut sepenuhnya untuk mewujudkan/melancarkan kegiatan pendaftaran desain industri. Dalam pelaksanaannya juga masih mengalami hambatan-hambatan yang diakibatkan, belum adanya petunjuk teknis, belum adanya hukum/aturan yang tegas yang lebih tinggi yang mengatur pelaksanaan pendaftaran desain industri. Ketiadaan perencanaan strategis mengakibatkan tidak adanya strategi dalam mengantisipasi keadaan/permasalahan dalam pelaksanaan pendaftaran desain industri. Dengan demikian, permasalahan diatas, aspek *strategy*, dapat menjadi kendala dalam proses pendaftaran industri karena belum adanya perencanaan strategis yang meliputi sasaran, kebijakan, program dalam hal pelayanan pendaftaran desain industri.

## **2. Structure (struktur)**

Kegiatan dapat berjalan dengan lancar seirama, serasi dan terpadu dalam memanfaatkan seluruh kemampuan dan potensi struktural yang dimiliki organisasi, karena berkaitan dengan koordinasi di dalam organisasi. Sebagaimana realita saat ini konteks organisasi publik, kurang fleksibelnya organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan yang kompleks dan tidak stabil, umumnya karena pelaksanaan kegiatan terlalu mengacu kepada peraturan yang sangat birokratis.

Kasubdit. Pengembangan menyatakan bahwa:

”Struktur Organisasi Direktorat Jenderal HKI perlu adanya pengembangan. Selama ini *core business* yang terdiri dari Direktorat Merek, Direktorat Paten, Direktorat HC, Desain Industri, DTLST & RD kurang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pengelola pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual. Hal ini dikarenakan SubDirektorat Desain Industri masih di bawah Direktorat HC, Desain Industri, DTLST & RD, yang juga menangani pendaftaran Hak Cipta.”

Menurut penulis, selama ini Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD menangani pendaftaran Desain Industri yang sifatnya *first to file* (pemohon yang pertama kali mendaftar suatu desain industri), juga menangani pendaftaran Hak Cipta yang bersifat *declaratif* (pemohon tidak harus mendaftar karena sudah dilindungi semenjak suatu kreasi hak cipta diciptakan). Hal ini menimbulkan kurangnya efisiensi kerja karena terkumpulnya kegiatan pada satu fungsi. Subdit. Desain Industri lebih cocok menjadi sebuah Direktorat yang khusus menangani pendaftaran desain industri. Kondisi seperti sekarang membuat perkembangan pendaftaran desain industri agak lambat akibat sulitnya koordinasi sehingga kadang-kadang memperlambat proses sertifikasi permohonan desain industri. Di samping itu penggabungan dua pola kerja yang berbeda antara menangani pendaftaran Hak Cipta dan Desain Industri merupakan bentuk kelemahan dalam struktur organisasi yang dapat mengurangi efektivitas kerja. Seharusnya struktur organisasi yang menangani pendaftaran Hak Cipta dipisah dengan yang menangani pendaftaran Desain Industri, sehingga dapat menampung semua kebutuhan organisasi, seperti pendelegasian wewenang, aspek koordinasi antar unit, adanya unit perencanaan, pengendalian operasional, adanya aspek penyuluhan dalam upaya mensosialisasikan masalah yang berkaitan dengan pendaftaran desain industri dan tidak sentralisasi kegiatan. Karena pada dasarnya bidang pendaftaran desain industri ini lebih menekankan bagaimana masyarakat dapat mendaftarkan desain industrinya dan dapat terlayani kewajibannya dengan mudah, efektif dan efisien.

Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD mengalami hambatan di bidang penanganan pendaftaran Hak Cipta dan Desain Industri dengan struktur yang demikian sebagai suatu badan, yang mempunyai dua pola kerja, sistem pendaftaran yang sifatnya *declaratif* (hak cipta) dan sistem pendaftaran yang sifatnya *first to file* (desain industri) dijadikan satu. Akibatnya organisasi terbebani dengan volume pekerjaan yang demikian besar sehingga kurang memperhatikan pengelolaan pendaftaran Hak Cipta maupun Desain Industri.

Selain faktor di atas, Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD telah menetapkan pembagian tugas pada masing-masing personil, walaupun tugas tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan keahliannya bila diukur dari pendidikan yang dimiliki. Pembagian tugas tersebut diatur dalam keputusan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.09.PR.07.10 Tahun 2007, dimana untuk bidang permohonan dan pelayanan teknis sebanyak 7 staf, bidang pemeriksaan dan publikasi sebanyak 8 orang, bidang sertifikasi, mutasi dan lisensi sebanyak 7 orang, bagian desain industri 13 orang, bagian hak cipta, DTLST & RD sebanyak 8 orang, dan bidang pelayanan hukum sebanyak 8 orang. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki akan memudahkan staf melaksanakan pekerjaan yang telah dibebankan, mempunyai tanggung jawab akan pekerjaan, mengetahui atasan langsung sehingga dapat meminta bimbingan lebih lanjut dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan ini sangat membantu organisasi dalam mempertahankan kinerjanya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran desain industri pada aspek *Structure* (struktur), Direktorat Jenderal HKI tidak hanya memperhatikan pembagian tugas pada masing-masing personil, juga harus diperhatikan bahwa Subdit. Desain Industri sebaiknya dibentuk menjadi sebuah Direktorat yang khusus menangani pendaftaran desain industri, sehingga proses pendaftaran desain industri dapat berjalan dengan lancar dan pendaftar desain industri menjadi puas dengan layanan Direktorat Jenderal HKI.

### 3. *System (sistem)*

Dalam bahasa birokrasi dikenal sebagai sisdur (sistem dan prosedur), termasuk didalamnya petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis). Semua prosedur baik formal maupun informal yang membuat organisasi dapat berfungsi dan hal ini dirancang agar keputusan dapat terlaksana dan diselesaikan efisien dan efektif.

Wawancara dengan Kepala Seksi Sertifikasi menyatakan bahwa:

”Dalam sistem pendaftaran desain industri terdapat masa publikasi selama 3 bulan setelah dilakukannya kelengkapan administrasi. Selama ini hal tersebut menimbulkan ketidakefektifan dikarenakan selama masa publikasi tidak dapat langsung dilakukan pemeriksaan substantif desain industri. Dengan demikian perlu dilakukan revisi UU No.31 Tahun 2000 tentang Desain Industri.”

Sistem pendaftaran desain industri meliputi permohonan, publikasi, dan pemeriksaan desain industri. Dalam Berita Resmi Desain Industri diatur bahwa masa publikasi selama 3 bulan. Keputusan suatu permohonan desain industri diberikan dalam jangka waktu 6 bulan terhitung sejak berakhirnya jangka waktu pengumuman dalam Berita Resmi Desain Industri. Hal ini kurang efektif sehingga terjadi keterlambatan proses pendaftaran desain industri karena pemeriksaan desain industri baru akan dilakukan jika telah selesai masa publikasi. Hal tersebut mengakibatkan kualitas pelayanan aspek system (sistem) belum dapat memuaskan pelanggan (pendaftar desain industri). Untuk itu diperlukan revisi UU No.31 Tahun 2000 tentang Desain Industri yang memuat ketentuan proses pendaftaran desain industri, yaitu bila suatu permohonan desain industri telah selesai dalam proses administrasi, kemudian dilanjutkan ke bagian publikasi, maka pada saat yang bersamaan dapat pula dilakukan pemeriksaan desain industri. Hal ini dilakukan untuk mempersingkat waktu proses pendaftaran desain industri.

Wawancara dengan Kasubdit. Desain Industri menyatakan bahwa:

”Tugas pegawai bagian pemeriksa desain industri adalah memeriksa berkas pendaftaran desain industri dengan mencari data pembandingan desain industri melalui internal data base, website, katalog, dan brosur. Setelah itu dilakukan keputusan diterima, ditolak atau diperbaiki pada berkas permohonan desain industri. Selama ini pekerjaan tersebut kurang cepat/efektif dikarenakan internal data base terkadang mengalami gangguan seperti gambar tidak tertera dengan jelas, terbatasnya data internal dan koneksi terkadang terputus, yang mengakibatkan terhambatnya pemeriksaan desain industri.”

Kegiatan pemeriksaan pendaftaran desain industri yang dilakukan staf subdit desain industri dimaksudkan untuk menentukan apakah suatu permohonan desain industri dapat diterima atau ditolak. Kegiatan pemeriksaan ini merupakan salah satu proses yang dilakukan dalam hal pendaftaran desain industri. Pemeriksaan desain industri yang menjadi tugas dan wewenangnya akan menjadi bahan dalam menentukan apakah permohonan desain industri dapat diterima dan ditolak.

Kenyataannya, data internal terbatas dan terkadang tidak ada koneksi dengan data base sehingga memperlambat proses pemeriksaan desain industri. Dengan demikian kualitas pelayanan pada aspek *system* (sistem) belum memuaskan pelanggan (pendaftar desain industri). Untuk itu diperlukan peningkatan penyediaan data internal dan kemudahan koneksi dengan internal database sehingga dapat memperlancar pemeriksaan desain industri dan pelayanan pendaftaran desain industri bisa lebih efektif.

#### **4. Style (gaya kepemimpinan)**

Gaya adalah kebiasaan sehari-hari, misalnya bagaimana pemimpin bertingkah laku dalam hal apa, berapa persen waktu yang digunakan untuk keperluan organisasi dan pribadi. Lalu, bagaimana perhatian dan prioritas organisasi terhadap sasaran organisasi dan bagaimana yang bersangkutan merespon gejala yang ada. Jadi, gaya merupakan variabel yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yang diartikan sebagai gaya manager dalam memimpin kegiatan organisasi.

Kasubdit Pelayanan Teknis menyatakan bahwa:

”Kepemimpinan di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DLST & RD dalam beberapa hal sudah tanggap dan cepat mengambil keputusan, selain itu pimpinan juga sudah melakukan pengawasan kepada bawahan. Faktor kepemimpinan ini dapat mempengaruhi produktivitas dalam pelayanan pendaftaran desain industri.”

Menurut penulis, pimpinan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DLST & RD dalam mengelola pendaftaran desain industri sudah memperhatikan faktor-faktor apa yang mempengaruhi keterlambatan pada pemeriksaan desain industri. Hal ini disebabkan kurangnya sarana dan prasarana seperti printer dan scanner yang diperlukan untuk proses pemeriksaan desain industri. Selain itu juga keterbatasan data pembanding desain industri sehingga mengakibatkan pemeriksa desain industri kurang efektif dalam melakukan pekerjaannya.

Dengan kata lain pimpinan sudah mengacu kepada tipe kepemimpinan yang efektif. Ini juga dapat dilihat dari peningkatan jumlah pendaftaran desain industri setiap tahunnya. Pada umumnya perilaku pimpinan masing-masing bidang sudah mengacu kepada pimpinan yang efektif. Pengamatan penulis pada kepemimpinan demikian tidak dapat berjalan dengan baik karena adanya aspek-aspek tertentu, yaitu faktor-faktor internal organisasi yang kurang mendukung kepemimpinan yang efektif diantaranya sumber daya manusia yang dimiliki secara kualitas masih terbatas yang dapat memahami organisasi dengan orientasi ke depan dan belum adanya pemerataan kemampuan sumber daya manusia untuk mengatasi masalah tunggakan kerja (*back lock*).

Kualitas pelayanan pendaftaran desain industri pada aspek *style* (gaya kepemimpinan) kurang efektif dan belum dapat memuaskan pelanggan (pendaftar desain industri). Hal ini disebabkan masih adanya faktor-faktor internal organisasi yang mempengaruhi terhambatnya proses pendaftaran desain industri.

## 5. *Staff* (staf/pegawai)

Keberadaan staf merupakan hal yang sangat dominan mempengaruhi jalannya roda organisasi seberapa kecil dan canggihnya organisasi tersebut. Staf di sini adalah pejabat atau pegawai yang bekerja pada instansi yang secara nyata melaksanakan kegiatan.

Menurut Kasubdit Pemeriksa Desain Industri: "Pegawai pemeriksa desain industri terbatas dalam hal kualitas dan kuantitas. Sampai saat ini, jumlah pegawai pada Subdit Desain Industri hanya terdiri dari 11 (sebelas) orang pemeriksa desain industri dan 2 (dua) orang administrasi. Selain itu pengetahuan dan ketrampilan pemeriksa dalam hal pemeriksaan desain industri juga terbatas."

Berdasarkan data dari bagian Tata Usaha Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD, jumlah pegawai pada bidang permohonan dan pelayanan teknis sebanyak 7 (tujuh) staf, bidang pemeriksaan administrasi dan publikasi sebanyak 8 (delapan) orang, bidang sertifikasi, mutasi dan lisensi sebanyak 7 orang, bagian desain industri 13 (desain industri) orang, bagian hak cipta, DTLST & RD sebanyak 8 (delapan) orang, dan bidang pelayanan hukum sebanyak 8 (delapan) orang, sedangkan, jumlah staf pemeriksa desain industri sampai saat ini hanya berjumlah 11 (sebelas) orang, staf administrasi dalam membantu pemeriksa desain industri juga terbatas sedangkan permohonan desain industri semakin banyak. Selain itu pengetahuan staf tentang pendaftaran desain industri juga terbatas karena upaya organisasi dalam pengembangan kemampuan personil dalam hal pelatihan kurang.

Hal ini mengakibatkan kurangnya pemahaman pegawai terhadap pekerjaan di bidang masing-masing sehingga penyampaian informasi kepada pemohon pendaftaran desain industri kurang efektif dan komunikasi dengan pemohon tidak dapat disampaikan dengan cepat dan jelas. Akibatnya adalah kualitas pelayanan pada aspek *staff* (staf/pegawai) belum memuaskan pelanggan (pendaftar desain industri).



## 6. Skill (ketrampilan)

Ketrampilan adalah kemampuan yang dimiliki organisasi secara utuh, bukan kemampuan individual anggota organisasi. Ketrampilan diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan kemampuan kerja bagi personil atau staf terutama yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas. Ketrampilan ini merupakan salah satu pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi yang merupakan modal bagi organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, dimaklumi hanya dengan mempunyai ketrampilan. Organisasi akan memiliki kekuatan untuk melaksanakan sasarannya dan mengantisipasi permasalahan yang timbul akibat kondisi lingkungan.

Kasubdit Hak Cipta menyatakan bahwa:

”Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DLTS & RD khususnya pemeriksa desain industri terbatas dalam pengetahuan dan ketrampilan. Hal ini dikarenakan kurangnya pelatihan secara periodik dalam rangka meningkatkan kemampuan pegawai. Sehingga pegawai tidak dapat menyampaikan informasi kepada pemohon pendaftaran desain industri dengan tepat dan jelas. Dengan demikian Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, dalam hal ini pelayanan pendaftaran desain industri.”

Kenyataannya tidak semua pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST memiliki pengetahuan yang cukup tentang pendaftaran desain industri. Pegawai tiap-tiap bagian: Permohonan, Publikasi, Pemeriksa Desain Industri dan Sertifikasi, diharapkan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaannya, sehingga dalam pekerjaan dapat dilakukan secara cepat dan efektif dan tidak membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikannya. Selain itu, Ditjen HKI kurang dalam hal mengadakan pelatihan di bidang Desain Industri. Untuk itu diperlukan pelatihan-pelatihan sifatnya kekhususan perlu diprioritaskan, perlu direncanakan sistem pelatihan yang dibutuhkan pegawai dalam mendukung tugasnya, dalam hal ini pemeriksa desain industri untuk meningkatkan pengetahuan dalam hal Desain Industri.

Kualitas pelayanan pada aspek *skill* (ketrampilan) belum memuaskan pelanggan (pendaftar desain industri). Hal ini disebabkan pegawai pada Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD kurang kompeten/kurang trampil dalam hal pelayanan desain industri.

#### **7. *Shared Values* (nilai-nilai kebersamaan)**

Dalam sebuah organisasi, nilai dan aspirasi sebagai acuan yang mempersatukan organisasi dalam beberapa tujuan bersama. Nilai kebersamaan ini juga disebut budaya organisasi (*organization culture*) yaitu pemahaman tentang norma, nilai sikap dan keyakinan bersama dari anggota organisasi dalam rangka memahami tujuan yang akan dicapai. Nilai kebersamaan dari anggota organisasi cenderung membentuk kelompok dalam organisasi dan diwujudkan berupa visi, misi, pemberian pelayanan prima dan lainnya.

Kepala Seksi Publikasi menyatakan bahwa:

”Kebersamaan Pegawai Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DLTS & RD kurang terjaga dikarenakan kurang komunikasi pada saat menangani pekerjaannya. Terutama pada saat ada kekurangan kelengkapan pada suatu permohonan desain industri, pegawai pada bagian permohonan tidak langsung memberitahukan kepada pemeriksa desain industri sehingga menyulitkan pemeriksa industri saat keputusan permohonan desain industri.”

Selama ini organisasi kurang memiliki nilai-nilai kebersamaan atau budaya organisasi (*organization culture*) yang berupa sikap dan norma, keyakinan dalam pelaksanaan pekerjaan. Ini ditandai masih kurangnya komunikasi antar pegawai di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD, misalnya terdapat kekurangan dokumen prioritas pada permohonan desain industri, tidak langsung diberitahukan kepada pemeriksa desain industri. Hal ini mempersulit penilaian terhadap permohonan desain industri yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses pemeriksaan permohonan desain industri.

Dengan demikian kualitas pelayanan pada aspek *share values* (nilai-nilai kebersamaan) belum memuaskan pelanggan (pendaftar desain industri). Untuk

meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan waktu dalam proses penanaman nilai-nilai dimaksud. Dengan demikian pegawai Direktorat HC, Desain Industri, DTLST & RD perlu memperhatikan visi (*create vision*) dari Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dalam rangka menumbuhkan nilai-nilai kebersamaan (*shared value*). Karena dengan visi ini akan memotivasi pegawai untuk melakukan upaya meningkatkan standar pelayanan, yang lebih baik, lebih kompetitif dalam menghadapi perubahan lingkungan.

Berdasarkan diatas terlihat bahwa kualitas pelayanan pendaftaran desain industri pada aspek yang terdiri dari : *Strategy* (Strategi), *Structure* (Struktur), *System* (Sistem), *Style* (Gaya kepemimpinan), *Staff* (Staf), *Skill* (Ketrampilan), *Shared Value* (Nilai kebersamaan) masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan masih ditemukan kendala-kendala yang mengakibatkan pelanggan (pendaftar desain industri) kurang puas dengan pelayanan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD, Direktorat Jenderal HKI.

Prioritas utama dalam melakukan perbaikan pelayanan desain industri di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD, Direktorat Jenderal HKI yang diharapkan adalah pada aspek *structure* (struktur) yaitu dengan dibentuknya Subdit Desain Industri menjadi sebuah Direktorat. Hal ini mengakibatkan pelayanan pendaftaran desain industri dapat dilakukan lebih efektif.