



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

TESIS

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

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar
Magister Sains (Msi) dalam Ilmu Administrasi**

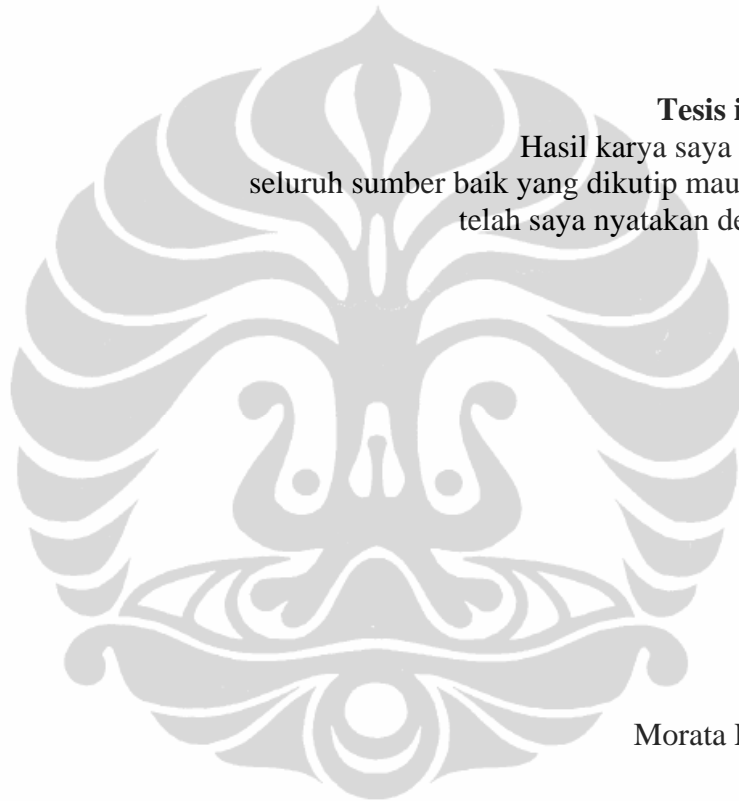
Oleh :

**Nama : Morata Lumbanraja
NPM : 0606017630
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik**

**JAKARTA
2008**

LEMBAR ORISINALITAS

Tesis ini adalah :
Hasil karya saya sendiri, dan
seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar



Morata Lumbanraja

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

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Morata Lumbanraja
NPM : 0606017630
Judul : Kualitas Pelayanan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Pembimbing Tesis :

Dr. Roy V. Salomo, Msoc. Sc

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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Morata Lumbanraja
NPM : 0606017630
Judul : Kualitas Pelayanan Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sain (Msi) pada Konsentrasi Administrasi Kebijakan Publik Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang :
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein

Pembimbing :
Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc.

Penguji :
Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

Sekretaris Sidang :
Drs. Achmad Lutfi, M.Si.

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.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sain (M.Si) pada Program Studi Ilmu Administrasi, Konsentrasi Kebijakan Publik, Program Pascasarjana Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Bapak Dr. Roy V. Salomo, Msoc. Sc, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengarahkan penulis dalam menyusun tesis ini.
3. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Sekretariat Program Pascasarjana Kekhususan Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
4. Pihak Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, khususnya Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan penulis.
5. Papa dan Mama, Suami Hardo, anak-anak tercinta Nathania dan Natasha, adik Laura dan Togi, ipar Sutan, dan keponakan-keponakan Jonathan dan Bryan, yang juga selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
6. Semua pihak lainnya yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu dalam kesempatan ini, yang telah ikut memberikan bantuan baik moril maupun materil.

Akhir kata, bagi pihak-pihak yang telah disebutkan di atas dan pihak-pihak yang tidak disebutkan oleh penulis satu persatu, saya mengucapkan terima kasih dan semoga Tuhan senantiasa memberikan berkat dan karuniaNya yang melimpah pada kita semua.

Jakarta, Juli 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINAL	ii
LEMBAR TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penelitian	8
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Pelayanan	9
B. Kualitas Pelayanan	14
C. Kepuasan Pelanggan	19
D. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	22
E. Metodologi Penelitian	38
BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI	
A. Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	49
B. Sejarah Perkembangan Hak Kekayaan Intelektual	51
C. Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD	53
D. Sistem Pendaftaran Desain Industri	58
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Sampel Penelitian	64
B. Uji Validitas Data	65
C. Uji Reabilitas Data	68
1. Uji Reabilitas Dimensi <i>Tangibles</i>	69
2. Uji Reabilitas Dimensi <i>Reability</i>	70
3. Uji Reabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	70
4. Uji Reabilitas Dimensi <i>Assurance</i>	71
5. Uji Reabilitas Dimensi <i>Empathy</i>	71
D. Gambaran Umum Variabel Penelitian	72
1. Persepsi Pelanggan	72
2. Harapan Pelanggan	78
3. Tingkat Kepentingan	83
E. Analisis Tingkat Kepuasan	89
1. Tingkat Kepuasan <i>Tangibles</i>	93

2. Tingkat Kepuasan <i>Reability</i>	95
3. Tingkat Kepuasan <i>Responsiveness</i>	98
4. Tingkat Kepuasan <i>Assurance</i>	100
5. Tingkat Kepuasan <i>Empathy</i>	103
F. Analisis Dimensi Prioritas Pelayanan.....	106
1. Tingkat Kepentingan <i>Tangibles</i>	107
2. Tingkat Kepentingan <i>Reliability</i>	108
3. Tingkat Kepentingan <i>Responsiveness</i>	108
4. Tingkat Kepentingan <i>Assurance</i>	109
5. Tingkat Kepentingan <i>Empathy</i>	109
G. Penilaian Pejabat Dit.Hak Cipta,Desain Industri,DTLST & RD...	112
1. <i>Strategy</i> (strategi)	112
2. <i>Structure</i> (struktur)	113
3. <i>System</i> (sistem)	116
4. <i>Style</i> (gaya kepemimpinan)	117
5. <i>Staff</i> (pegawai)	119
6. <i>Skill</i> (ketrampilan)	120
7. <i>Shared Values</i> (nilai kebersamaan)	121
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	123
B. Saran	124
 DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Servqual Dimension..... 32
Tabel 2.2	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan..... 43
Tabel 3.1	Jumlah Permohonan Desain Industri tahun 2007..... 55
Tabel 3.2	Jumlah Permohonan Desain Industri – Pemohon..... 56
Tabel 4.1	Karakteristik Sampel Penelitian..... 63
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Data Menurut Dimensi <i>Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i> 65
Tabel 4.3	Hasil Uji Reabilitas Data Menurut Dimensi <i>Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i> 68
Tabel 4.4	Skor dan Nilai Rata-rata Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) Aplikasi Desain Industri Tahun 2001-2008..... 72
Tabel 4.5	Skor dan Nilai Rata-rata Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) Aplikasi Desain Industri Tahun 2001-2008..... 77
Tabel 4.6	Skor dan Nilai Rata-rata Kepentingan Pelanggan Terhadap Pelayanan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI) Aplikasi Desain Industri Tahun 2001-2008..... 83
Tabel 4.7	Skor dan Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)..... 89
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI menurut Dimensi <i>Tangibles</i> 92
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI menurut Dimensi <i>Reliability</i> 95
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI menurut Dimensi <i>Responsiveness</i> 98
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI menurut Dimensi <i>Assurance</i> 100

Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI menurut Dimensi <i>Empathy</i>	103
Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat HKI menurut Dimensi <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>	105
Tabel 4.14	Tingkat Kepentingan Pelanggan di Direktorat HKI menurut Dimensi <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>	106
Tabel 4.15	Alternatif Prioritas Perbaikan Pelayanan di Direktorat HKI menurut Dimensi <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>	109



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Aplikasi Desain Industri Tahun 2001-2008.....	6
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 2.2 Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen.....	29
Gambar 2.3 Model Konseptual Mutu Layanan.....	35
Gambar 2.4 <i>Mc. Kinsey 7 Model</i>	37
Gambar 2.5 Model Konseptual Mutu Layanan.....	40
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal HKI.....	49
Gambar 3.2 Struktur Direktorat HC, Desain Industri, DTLST & RD.....	54
Gambar 3.3 Prosedur Pendaftaran Desain Industri.....	62
Gambar 4.1 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan.....	75