



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI TENTANG PELAYANAN  
HALO DJKI PADA DIREKTORAT JENDERAL  
KEKAYAAN INTELEKTUAL)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan dan Ilmu Administrasi Negara  
Oleh:**

**NAMA : NATHALIA MINARMA PARHUSIP  
NPM : 1732040239  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : NATALIA MINARMA PARHUSIP  
NPM : 1732040239  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(STUDI TENTANG PELAYANAN HALO DJKI PADA  
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN  
INTELEKTUAL)

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 22 Agustus 2023



(Bambang Suhartono, S.Sos, ME )

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Program Sarjana  
Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Pada tanggal, 27 September 2023

Ketua,



(Budi Priyono, S.E.,M.M.)

Sekretaris,

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Heny Handayani.

(Heny Handayani, S.Hum.,M.M.)

Anggota,

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Bambang Suhartono.

(Bambang Suhartono, S.Sos., M.E.)

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nathalia Minarma Parhusip

NPM : 1732040239

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual)”** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 27 September 2023

Peneliti,



(Nathalia Minama Parhusip)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis masih bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul pada skripsi ini adalah “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual”.

Tujuan dari penulisan ini merupakan persyaratan untuk menempuh program sarjana terapan administrasi bisnis di Politeknik STIA LAN Jakarta. Penulis menyadari hingga selesai skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak teristimewa kepada dosen pembimbing Bapak Bambang Suhartono, S.Sos.,ME dan beberapa pihak lainnya yaitu:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos.,MA. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak/ibu selaku dosen pembimbing saya yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah membantu dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak/Ibu Bagian Administrasi Akademik dan Kerjasama (BAAK) Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah membantu penulis mengurus keperluan administrasi lainnya.
5. Kedua orang tua penulis serta keluarga penulis yang selalu memberikan doa, dukungan moril atau materil serta motivasi yang paling besar sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Rekan-rekan kuliah Prodi ABSP Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan semangat dan motivasinya selama penulisan skripsi tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini, penulis juga berharap tugas skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, September 2023

Peneliti

**POLITEKNIK** NP  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**

## ABSTRAK

Nathalia Minarma P / 1732040239 / 2023 / Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual) / Bambang Suhartono, S.Sos., M.E.

Kekayaan Intelektual adalah sebuah aset berharga yang dapat memajukan perekonomian suatu bangsa. Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai lembaga tunggal yang menangani pendaftaran dan perlindungan KI di Indonesia. Dalam konteks pelayanan pendaftaran kekayaan intelektual terdapat beberapa fasilitas yang telah di buat oleh pihak DJKI seperti halnya Halo DJKI, yang fungsinya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai pendaftaran kekayaan intelektual. Dari fungsinya tersebut maka penting untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif kausal sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Layanan Halo DJKI. Analisis data menggunakan regresi sederhana dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual) dengan nilai sig < 0,05.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, halo DJKI

## **ABSTRACT**

*Nathalia Minarma P / 1732040239 / 2023 / Analysis Of The Influence Of Public Service Quality On Community Satisfaction (Study Of Service Hello DJKI To The Directorate General Intellectual Property) / Bambang Suhartono, S.Sos.,M.E.*

*Intellectual Property is a valuable asset that can advance the economy of a nation. The Directorate General of Intellectual Property, the Ministry of Law and Human Rights as the sole agency that handles the registration and protection of IP in Indonesia. In the context of intellectual property registration services, there are several facilities that have been made by DJKI, such as Halo DJKI. Whose function is to facilitate the public in obtaining information regarding intellectual property registration. From this function, it is important to maximize service to the community in order to increase community satisfaction. The purpose of this study was to determine the quality of public services on public satisfaction. The research method used in this research is causal associative. The population in this study were users of the Halo DJKI service. Data analysis using simple regression and t test. The results of the study showed that there was a positive and significant influence between the quality of public services on community satisfaction with the Halo DJKI service at (Directorate General of Intellectual Property) with a sig value of <0.05.*

**Keywords:** *service quality, community satisfaction, halo DJKI*

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori .....	8
B. Kepuasan Masyarakat.....	14
C. Pelayanan Publik .....	19
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Indikator-indikatornya..	19
E. Kerangka Berpikir.....	26
F. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	36
A. Metode Penelitian .....	36

<b>B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....</b>	<b>36</b>
<b>C. Sampel Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>37</b>
<b>E. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....</b>	<b>40</b>
<b>G. Metode Analisis Data .....</b>	<b>42</b>
<b>H. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....</b>	<b>44</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
<b>A. Penyajian Data .....</b>	<b>46</b>
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>55</b>
<b>C. Sintesis Pemecahan Masalah .....</b>	<b>55</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>65</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

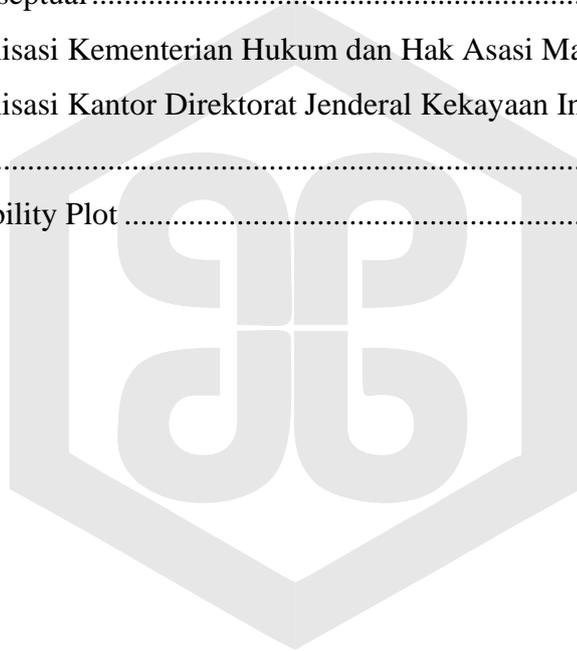
## DAFTAR TABEL

3.1 Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuesioner.....	37
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3 Hasil Uji Validitas.....	40
3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
4.1 Uji Multikolinearitas.....	56
4.2 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	57
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	57
4.4 Uji Signifiknasi (Uji-t).....	59
4.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR GAMBAR

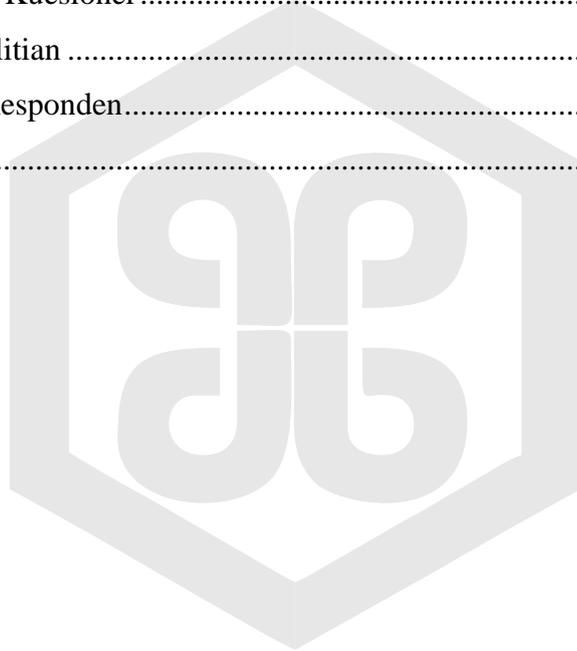
2.1 Kerangka Konseptual .....	33
4.1 Struktur Organisasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.....	51
4.2 Struktur Organisasi Kantor Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual .....	54
4.3 Histogram.....	55
4.4 Normal Probability Plot .....	56



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Kuesioner .....	71
2. Kuesioner Penelitian .....	75
3. Tabulasi Data Responden.....	77
4. Output SPSS.....	83



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bias dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan di Indonesia bersifat umum dan banyak terjadi yaitu lambat dan berlarut-larutnya penyelenggaraan suatu hal.

Ada tiga hal yang menarik dalam membahas pelayanan publik yaitu pelayanan publik, Sektor publik dan penyediaan layanan atau *services delivery* (Wibowo, 2022). Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam kapasitas pemerintah untuk kepentingan domain publik dan untuk kepentingan masyarakat umum. Layanan tersebut meliputi kepolisian, pertahanan, kesehatan, pendidikan, dll. Sektor Publik adalah sektor yang dimiliki atau paling tidak dikuasai oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan Layanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh sektor-sektor yang terdaftar memenuhi atau melampaui harapan penerima manfaat (masyarakat umum) (Shittu, 2020).

Pelayanan pada hakikatnya merupakan tugas dan fungsi tertinggi yang harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintah pada semua tingkatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Suatu sistem pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila

dalam proses pelaksanaannya diusahakan untuk membentuk konsep pelayanan yang berpusat pada masyarakat dan berorientasi pada masyarakat yang pada hakikatnya adalah pelanggan. Pelayanan belum dapat dikatakan maksimal apabila proses pelaksanaannya diarahkan hanya kepada kelompok kepentingan birokrasi, eksekutif, legislatif, dan kelompok kepentingan lainnya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, maka aparatur pemerintah di lingkungan birokrasi harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, yang jika tercapai tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan tingkat kepercayaan publik yang tinggi.

Pemerintah wajib memproduksi barang dan jasa (jasa) secara ekonomis, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada semua yang membutuhkan. Kenyataannya bahwa Aparatur Sipil Negara memberikan pelayanan publik kepada rakyat pada hakekatnya menyiratkan fungsi aparatur negara sebagai pelayan rakyat. Dalam konteks masyarakat yang semakin keras, birokrasi harus mampu mengubah posisi dan perannya dalam pemberian pelayanan publik. Dari yang suka berorganisasi dan memerintah, berpindah ke yang suka mengabdikan, dari yang suka menggunakan kekuasaan, berpindah ke yang suka membantu tanpa diskriminasi.

Kekayaan Intelektual (selanjutnya disebut KI) adalah sebuah aset berharga yang dapat memajukan perekonomian suatu bangsa. Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (selanjutnya disebut DJKI), Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (selanjutnya disebut Kemenkumham) sebagai lembaga tunggal yang menangani pendaftaran dan perlindungan KI di Indonesia. Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kekayaan intelektual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jenis-jenis kekayaan intelektual yang dapat didaftarkan di DJKI meliputi Hak Cipta dan Desain Industri, Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, Merek dan Indikasi Geografis. Masyarakat Indonesia dapat mendaftarkan dan berkonsultasi terkait KI melalui Kanwil Kemenkumham

sehingga dapat menghemat biaya serta waktu. Oleh karena itu, pengetahuan yang memadai atas KI mutlak diperlukan oleh pegawai Kemenkumham (Modul Kekayaan Intelektual, 2020:9).

Untuk memanjakan masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai serba-serbi kekayaan intelektual (KI), Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) Kementerian Hukum dan HAM terus berupaya menghadirkan terobosan-terobosan inovatif terkait layanan informasi. Beragam layanan informasi yang dimiliki DJKI diantaranya adalah Call Center 152, Live Chat, Email, Siviki, dan kanal media sosial yaitu Facebook, Twitter, Instagram, serta Youtube. Dengan banyaknya pilihan kanal informasi tersebut, masyarakat bebas memilih kanal yang sesuai dengan kenyamanan penggunaannya.

Upaya DJKI dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal, cepat, tepat dan ekonomis serta diimbangi dengan penyediaan akses layanan informasi yang beragam, hasil positifnya mulai berangsur dirasa oleh masyarakat. Terpantau, dari beberapa kanal layanan informasi, masyarakat banyak yang mengapresiasi kerja nyata yang dilakukan DJKI. Seperti pada kolom komentar di akun Instagram resmi DJKI. Melihat antusiasme masyarakat yang semakin memahami KI, hal ini memicu DJKI untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tidak hanya itu, DJKI juga akan gencar mensosialisasikan KI kepada Usaha Kecil Menengah (UKM), Industri Kecil Menengah (IKM) serta perguruan tinggi.

Dalam konteks pelayanan pendaftaran kekayaan intelektual terdapat beberapa fasilitas yang telah di buat oleh pihak DJKI seperti halnya Halo DJKI, yang fungsinya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai pendaftaran kekayaan intelektual, dari fungsinya tersebut maka penting untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara umum pengertian *customer service* merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau di tunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Fernandes dan Marlius, 2017). Pelayanan *customer service* yang bermutu hanya

bisa di pahami dari sudut pandang nasabah, yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dari dua cara pandang, yaitu : 1) mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata, guna menyampaikan produk dan atau layanan. 2) Berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, prilaku, dan kemampuan lisan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Komunikasi dalam sisi pemasaran merupakan usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama kepada masyarakat atau calon pemohon kekayaan intelektual mengenai layanan DJKI. Tanpa komunikasi yang dilakukan khususnya *customer service* ini, masyarakat atau pemohon secara keseluruhan tidak akan mengetahui layanan DJKI tersebut. Selanjutnya *customer service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan pemohon tersebut dengan menggunakan bagian yang terkait. Oleh karena *customer service* dalam hal ini layanan Halo DJKI juga berperan sebagai agen yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah yang tidak boleh terabaikan, apabila salah satu unsur pelayanan mengalami kegagalan tentunya dapat dipastikan semua sektor pelayanan pun akan ikut terhenti sementara. Oleh sebab itu, sangat penting sebelum menyelenggarakan sebuah pelayanan perlu adanya sebuah rencana yang perlu dipikirkan disertai dengan beberapa tahapan perumusan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan (Alfa, 2016).

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Untuk itu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan evaluasi terhadap pelayanan publik yaitu melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi instansi penyelenggara pelayanan publik, terutama pada unit pelayanan publik/unit kerja/kantor pelayanan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat/penerima layanan.

Menurut Kotler (2018:143) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan “keseluruhan dari kelebihan dan keunikan dari hasil sebuah layanan yang dapat mendukung kemampuannya untuk melengkapi kebutuhan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung”.

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual sebagai unsur pelaksana yang berada di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia juga memiliki fungsi untuk melakukan pelayanan publik berkaitan dengan permohonan kekayaan intelektual dimana pada saat ini terdapat salah satu fasilitas yang diberikan yaitu halo DJKI yang berfungsi untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi.

Dalam pengaplikasiannya pemerintah dituntut untuk memberikan kepuasan pada masyarakat atas layanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat selalu dikaitkan dengan kualitas layanan yang memegang peran penting dalam mengevaluasi pelayanan berdasarkan pengalaman masyarakat ketika menggunakan suatu pelayanan publik. Pelayanan dikatakan bermutu atau memuaskan ketika layanan yang telah diberikan sesuai dikatakan bermutu atau memuaskan ketika layanan yang telah diberikan sesuai keinginan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang disediakan tidak bermutu hal tersebut membuat masyarakat menjadi kecewa dan tidak puas.

Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama Pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama (Anisa, 2018).

Tjiptono (2018:24) juga menjelaskan bahwa terwujudnya kenyamanan dari masyarakat dapat memberikan keuntungan yang bermacam-macam, termasuk menciptakan hubungan selaras antara masyarakat dengan instansi, dapat membentuk ketaatan para pengguna layanan, menganjurkan ke masyarakat lain, serta memberikan pengaruh positif terhadap pemberian layanan di mana adanya

penilaian masyarakat yang semakin baik membuat keuntungan yang di hasilkan juga mengalami meningkat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluan yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan (Alfa, 2016).

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas dapat dikemukakan rumusan permasalahan dalam penelitian ini:

“Bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual)?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar fokus permasalahan tersebut di atas dapat dikemukakan tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepentingan dunia akademik dan praktik sebagai berikut:

##### **1. Bagi Kepentingan Dunia Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan untuk mengetahui apa saja dimensi yang menyebabkan kepuasan masyarakat serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.

##### **2. Bagi Kepentingan Dunia Praktik**

Manfaat penelitian ini bagi DJKI adalah sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di DJKI dengan menggunakan indikator yang ada pada penelitian ini.

##### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman dan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait maupun peneliti selanjutnya.

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**