



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI LOKET VIRTUAL
DI DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL**

TESIS

OLEH :

**DIAN HAYATI
55419120021**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK ELEKTRO
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI LOKET VIRTUAL
DI DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Teknik Elektro

OLEH :

**DIAN HAYATI
55419120021**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK ELEKTRO
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Aplikasi Loker Virtual Di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

Nama : Dian Hayati
NIM : 55419120021

Program Studi : Magister Teknik Elektro
Tanggal : 19 Februari 2022

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Ir. Iwan Krisnadi, MBA)

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Magister Teknik Elektro

(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

(Dr. Umairah, S.ST.)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Dian Hayati
NIM : 55419120021
Program Studi : Magister Teknik Elektro

dengan judul

“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Aplikasi Loker Virtual Di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 25 Februari 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 15 %.

Jakarta, 25 Februari 2022
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Aplikasi Loker Virtual Di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual
Nama : Dian Hayati
NIM : 55419120021
Program Studi : Magister Teknik Elektro
Tanggal : 19 Februari 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 19 Februari 2022



Dian Hayati

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya yang disertai dengan do'a, sehingga dapat terselesaikannya tesis ini.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan tesis ini sesuai dengan waktu yang ditentukan atas kerja keras, ikhtiar dan doa. Di dalam penulisan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Iwan Krisnadi, MBA. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam pembuatan tesis ini.
2. Bapak Dr. Mawardi Amin, MT selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Ibu Dr. Umairah, S.ST selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro
4. Keluarga besar dan Suami, yang selalu memberikan do'a dan semangat sehingga terselesaikannya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan sarannya untuk membangun semangat dari penulis akan diterima dengan senang hati. Semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 12 Februari 2022

Dian Hayati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Masalah	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep dan Teori	12
2.1.1 Pelayanan Publik	12
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	17

2.1.3	Prinsip Pedoman Pelayanan Publik	19
2.1.4	Standar Pelayanan Publik	20
2.1.5	Kualitas Pelayanan	22
2.1.6	Kepuasan Pelanggan	24
2.1.7	Indeks Kepuasan Masyarakat	26
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Jenis Data dan Informasi	38
3.3	Langkah-Langkah Penelitian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	39
3.4	Metode Pengumpulan Data	40
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		43
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Profil Responden	43
4.1.2	Kuisisioner	47
4.1.2.1	Uji Validitas	48
4.1.2.2	Uji Reabilitas	54
4.1.2.3	Tanggapan Mengenai Indeks Berdasarkan Jawaban Responden	55
4.1.3	Wawancara	58

4.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Virtual DJKI	74
4.3 Analisis Kinerja Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Locket Virtual DJKI Kepada Masyarakat	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Interval dan Konversi IKM, Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan.	29
Tabel 2.2. State of The Art	32
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas pada Indikator Persyaratan	48
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas pada Indikator Prosedur	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas pada Indikator Waktu Pelayanan	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas pada Indikator Biaya/ Tarif	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas pada Indikator Produk Spesifik Jenis Pelayanan	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas pada Indikator Kompetensi Pelaksana	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas pada Indikator Perilaku Pelaksana	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas pada Indikator Maklumat Pelayanan	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas pada Indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas dari Data Kuisisioner	55
Tabel 4. 11 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Loker Virtual	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Permohonan Hak Kekayaan Intelektual Tahun 2015-2019	3
Gambar 1.2 Informasi Pelayanan Online Terkait Permohonan Kekayaan Intelektual	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Langkah – Langkah Penelitian	42
Gambar 4.1 Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.3 Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.4 Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	46
Gambar 4.5 Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke	47
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Utama Aplikasi Locket Virtual	74

Gambar 4.7 Memasukan data Pelayanan	75
Gambar 4.8 Alur Layanan pada aplikasi Loker Virtual	75
Gambar 4.9 Diagram Nilai Rata-Rata Setiap Indikator Pelayanan Publik Melalui Loker Virtual di DJKI	76
Gambar 4.10 Perkembangan Nilai Survey IKM dari Tahun 2018 - Desember 2021	77