

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, tidak ditemukan penelitian dengan judul yang samaseperti penelitian ini.

Namun digunakan 5 (lima) penelitian terdahulu sebagai referensi penulis dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

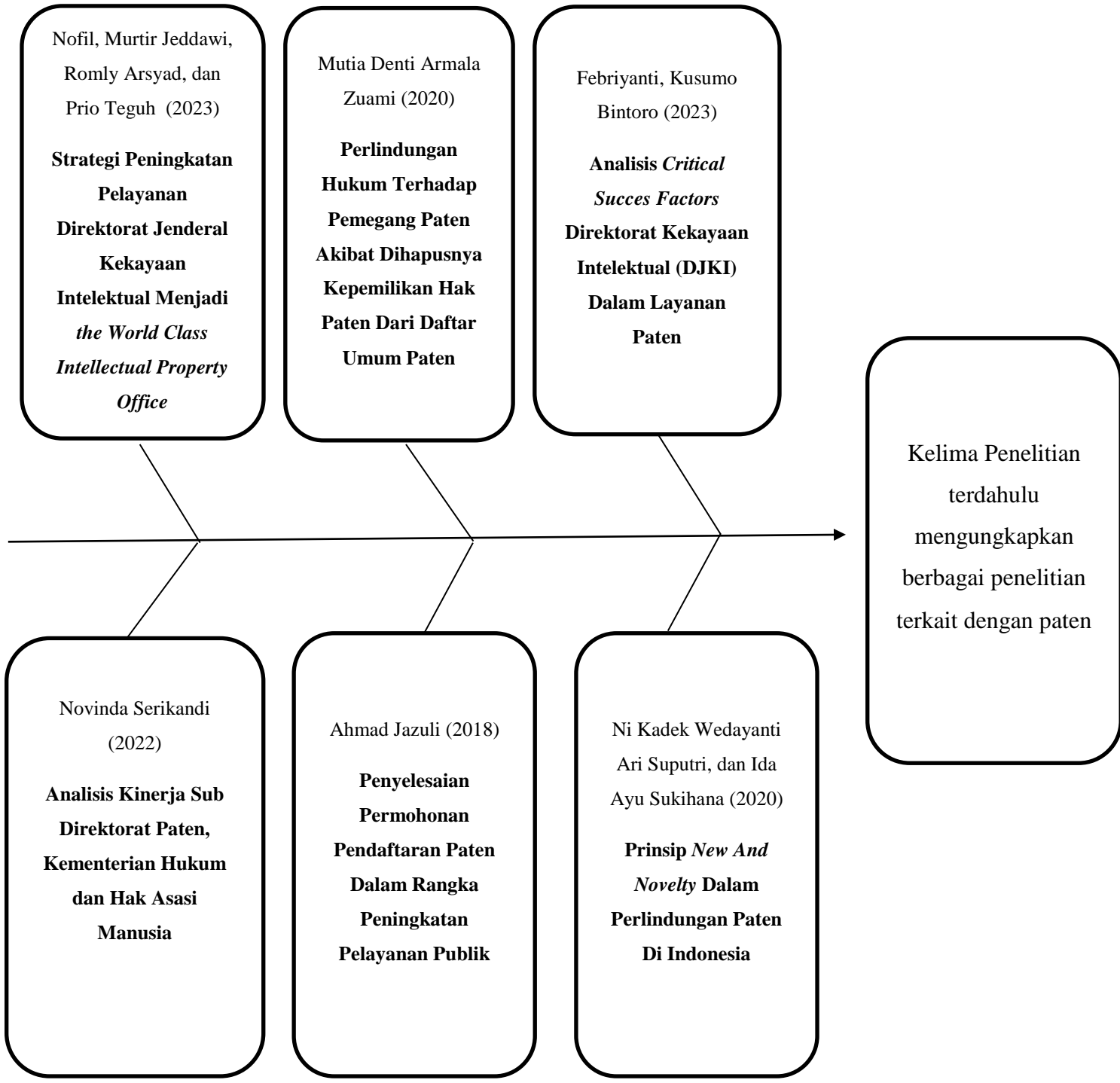
No.	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Jeddawi et al., 2022) “Strategi Peningkatan Pelayanan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Menjadi <i>the World Class Intellectual Property Office</i> ”	Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan metode kualitatif deskriptif.	Temuan : Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan hak atas kekayaan intelektual oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam mewujudkan The World Class Intellectual Office digambarkan sudah semakin membaik hal ini terlihat dari adanya transformasi digital yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Konstruksi model strategi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan

			Hak Asasi Manusia dalam mewujudkan <i>The World Class Intellectual Property Office</i> adalah dengan model NOFLI ( <i>Needs, Opportunity, Future, Leadership dan Intelligence</i> ).
2.	(Denti et al., 2020) “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Paten Akibat Dihapusnya Kepemilikan Hak Paten Dari Daftar Umum Paten”	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif atau hukum normatif. Spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis, sumber data adalah data sekunder, metode pengumpulan data dengan studi pustaka, Analisa data dengan analisa kualitatif.	Temuan : Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pemegang Hak Paten tanpa suatu sebab tidak bisa di hapus dari daftar umum paten karena berdasarkan Pasal 130 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2016 terdapat 4 penyebab paten dihapuskan sebagian atau seluruhnya. Tetapi dalam kenyataanya ada kasus paten yang dihapus secara tiba-tiba dari daftar umum paten. Perlindungan hukum terhadap pemegang hak paten berdasarkan UU No 13 Tahun 2016 pasal 134 ayat 2 dan Pasal 135 ayat (1) dan (2) dimana. Paten tidak bisa langsung dihapus tanpa pemberitahuan secara tertulis disertai dengan alasan Seperti Contoh kasus PT. Starmas Inti Aluminium Industri dia dikabulkan permohonannya untuk menghidupkan kembali sertifikat paten.
3.	(Bintoro, 2023) “Analisis <i>Critical Succes Factors</i> Direktorat Kekayaan Intelektual (DJKI) Dalam Layanan Paten”	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan sifat deskriptif.	Temuan : Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan media komunikasi dan internet dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan, kemudahan akses referensi ilmu pengetahuan, Pemeriksa Paten memiliki pandangan bahwa peranannya

			bermanfaat bagi masyarakat, Kesesuaian latar belakang Pendidikan dengan dokumen paten, dan saluran komunikasi internal pegawai. Sedangkan 3 CSF dari perspektif manajemen seperti, 1) Komunikasi, 2) Komitmen dan Kepemimpinan Pimpinan Tinggi serta 3) Pelatihan dan pembelajaran.
4.	(Jazuli, 2018) “Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Paten Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik”	Metode yang digunakan yaitu deskriptif. Sementara dari sisi pendekatan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif ( <i>mix methods</i> )	Temuan : Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Undang-Undang tentang Paten tidak secara signifikan mengeliminir permasalahan yang ada di DJKI, dominannya permasalahan dan hambatan internal di DJKI, dan belum terimplementasikannya dengan baik prinsip-prinsip layanan publik terhadap layanan paten bagi masyarakat.
5.	(Suputri & Sukihana, 2020) “Prinsip <i>New And Novelty</i> Dalam Perlindungan Paten Di Indonesia”	Metode penelitian yang adalah metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.	Temuan : Hasil penelitian menjelaskan bahwa (1) Persyaratan dalam Permohonan Perlindungan Paten termuat dalam Pasal 24 sampai Pasal 29 Undang-Undang No. 13 Tahun 2016 Tentang Paten; dan (2) Penerapan prinsip <i>new and novelty</i> merupakan persyaratan <i>substantive</i> dalam permohonan perlindungan paten sehingga suatu invensi harus memenuhi prinsip tersebut agar memperoleh perlindungan Paten.

Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2023

Berikut diagram fishbone yang mencakup penelitian terdahulu dan rancangan penelitian ini agar mudah dipahami serta mengetahui tujuan dari penelitian ini.



Penelitian-penelitian tersebut tentu memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Pembaruan dalam penelitian ini di banding dengan lima penelitian sebelumnya adalah :

1. Dari sisi pengkajian teori dan fokus penelitian. Penelitian yang digunakan dalam setiap penelitian berbeda-beda dan tentu juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian terdahulu. Pada penelitian ini berfokus pada Kinerja Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia sebagai lokus penelitian. Sedangkan fokus pada penelitian yang terdahulu yaitu pada Peningkatan Pelayanan dan Pelindungan hukum. Penelitian yang menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto (2008:45) yang memiliki indikator kinerja organisasi meliputi produktifitas kerja, Daya tanggap (responsivitas), akuntabilitas publik. Sedangkan, dalam penelitian ini mengembangkan teori kinerja organisasi menurut Dwiyanto (2008:50-51) yang memiliki 5 indikator meliputi Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Resonsibilitas, dan Akuntabilitas.
2. Dari sisi metode, adanya pembaruan kajian dalam penelitian yang dilakukan yaitu dengan metode kualitatif. Sementara dari lima penelitian terdahulu diatas meneliti tentang pelayanan dan perlindungan hukum menggunakan metode yang berbeda-beda.
3. Temuan dari penelitian yang dilakukan yaitu mengenai kinerja Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yaitu sumber daya manusia yang dimiliki masih terbatas, sementara temuan dari lima penelitian terdahulu yaitu mengenai peningkatan pelayanan paten dan perlindungan hukum paten.

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Pengertian Organisasi**

Organisasi merupakan sebuah kesatuan sosial yang terbentuk dari adanya sekelompok individu yang saling berinteraksi antara satu sama lain yang membentuk suatu pola yang terstruktur dengan cara tertentu yang

membuat setiap anggota yang ada di dalamnya memiliki tugas serta fungsinya masing-masing, menjadi kesatuan yang memiliki tujuan tertentu serta memiliki batas-batas yang jelas sehingga organisasi tersebut dapat secara tegas dipisahkan dari lingkungannya.

Menurut Thoha (2014:4) mengungkapkan bahwa organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Oleh karena itu, organisasi merupakan kesatuan sosial, maka pola interaksi para anggotanya harus diseimbangkan dan diselaraskan untuk meminimalkan keberlebihan namun juga memastikan bahwa tugas-tugas kritis telah diselesaikan.

Menurut Waldo (dalam Syaiful Sagala, 2016:19) organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantar orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu system administrasi.

Pengertian organisasi menurut Hasibuan (2013:24) adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu.

Organisasi menurut Siagian adalah setiap bentuk persekutuan antar dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk menghasilkan tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hierarki di mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan bawahan.

### **2.2.2 Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Menurut Sutrisno (2016:172) Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Widodo (2016:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Dari definisi diatas maka dalam melakukan dan menyempurnakan suatu kegiatan harus didasari dengan rasa tanggung jawab agar tercapai hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Mangkunegara (2017:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Fahmi (2017:188) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja menurut Sinambela (2017:137) ialah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai pada suatu organisasi, sesuai dengan wewenang serta tanggungjawab masing-masing, dalam hal untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika dan moral.

Menurut LAN RI (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia) dalam Pasolong, 2007 halaman 175 menyampaikan bahwa kinerja adalah deskripsi mengenai seberapa besar tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan, kebijaksanaan dalam mewujudkan target, visi dan misi, serta tujuan organisasi.

### **2.2.3 Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi.

Menurut Wibowo (2013:4) kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah Lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan Sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik.

Nasucha dalam Fahmi (2011:3) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Menurut Simanjuntak (2005:3-4) kinerja organisasi adalah agregasi atau akumulasi kinerja seluruh unit di dalam sebuah organisasi, yang sama dengan penjumlahan kinerja seluruh semua orang atau individu yang bekerja di organisasi tersebut. Dengan demikian kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu dukungan organisasi, kemampuan manajemen, dan kinerja setiap orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Kinerja organisasi juga sangat dipengaruhi oleh dukungan organisasi antara lain dalam penyusunan struktur organisasi, pemilihan teknologi dan penyediaan prasarana dan sarana kerja.

### **2.2.4 Indikator Kinerja Organisasi**

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Mahsun, 2006:71). Sementara menurut Lohman (2003) indikator kinerja adalah suatu variable yang digunakan untuk



mengekspresikan secara kuantitatif efektifitas dan efisiensi proses dengan pedoman pada target-target dan tujuan organisasi (dalam Mahsun, 2006:71).

Menurut Junaedi (2002:380-381), pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses. Artinya, setiap kegiatan perusahaan harus dapat diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan pencapaian arah perusahaan di masa yang akan datang yang dinyatakan dalam misi dan visi perusahaan.

Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja meliputi: kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja. Ukuran prestasi yang lebih disederhana terdapat tiga kriteria untuk mengukur kinerja, pertama; kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan, kedua; kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan, dan ketiga; ketepatan waktu, yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan penilaian kinerja, sebenarnya telah banyak organisasi memberikan pengertian penilaian atau indikator kinerja yang bermacam-macam, seperti :

1. Indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang dipergunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan
2. Indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang dipergunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan
3. Sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi

4. Suatu informasi operasional yang berupa indikasi mengenai kinerja atau kondisi suatu fasilitas atau kelompok fasilitas. (Moehariono, 2012:32)

Moehariono dalam bukunya Indikator Kinerja Utama mengemukakan bahwa indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu, hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja saja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif atau tidak dapat dihitung (peningkatan, ketepatan, perputaran, tingkat, efektivitas, dan lain-lain).

Adapun Moehariono (2012:162) menyebutkan tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit.
3. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat, dan masyarakat.

Dalam organisasi publik, sulit untuk ditemukan alat ukur kinerja yang sesuai. Bila dikaji dari tujuan dan misi utama dari suatu organisasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik. Ukuran kinerja organisasi publik terlihat sederhana, namun tidaklah demikian kenyataannya, karena hingga kini belum ditemukan kesepakatan tentang ukuran kinerja organisasi publik.

Ukuran kinerja organisasi publik terlihat sederhana, namun pada kenyataannya sampai saat ini belum dikemukakan kesepakatan tentang

ukuran kinerja organisasi publik. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Dwiyanto (2008:49) sebagai berikut :

“Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik, sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki stakeholders yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta. Stakeholders dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu dengan yang lainnya, akibatnya ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholders juga menjadi berbeda-beda.”

Berdasarkan pendapat diatas bahwa untuk mengukur kinerja organisasi publik cukup sulit karena bersifat multidimensional karena stakeholders memiliki kepentingan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan mereka masing-masing. Beberapa indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja organisasi menurut Dwiyanto (2008:50-51) dalam bukunya yang berjudul Reformasi Kebijakan Publik, mengemukakan 5 (lima) indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik adalah Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Resonsibilitas, dan Akuntabilitas. Indikator-indikator atau kriteria-kriteria akan dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Produktivitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuan, artinya sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

#### 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima

dari organisasi publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang

dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari definisi yang dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja organisasi adalah penilaian yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam mengukur sejauh mana target atau capaian kerja yang telah dilaksanakan agar sasaran yang akan dituju dapat tercapai.

Pengukuran kinerja dilakukan dengan melihat berbagai aspek yaitu seluruh perangkat organisasi seperti pegawai, anggaran, kebijakan dan lainnya untuk mengetahui hasil yang dicapai oleh sebuah organisasi tersebut.

### **2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi**

Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Menurut (Ruky, 2001:7) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah sebagai berikut:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.

4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya.

Menurut Mangkunegara (2006:13), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Keith Davis dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara yaitu :

1. Faktor Kemampuan Ability Secara psikologis, kemampuan ability terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan reality knowledge+skill. Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja maksimal.
2. Faktor motivasi Motivation Motivasi diartikan sebagai suatu sikap attitude pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja situation dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

### **2.2.6 Penilaian Kinerja Organisasi**

Larry D. Stout dalam Tangkilisan (2005 : 174) mengemukakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (mission accomplishment) melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa ataupun suatu proses.

Berbeda dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Bastian dalam Tangkilisan (2005 : 173) bahwa pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus. Secara rinci, Bastian mengemukakan peranan penilaian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut.

1. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi.
2. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati.
3. Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya.
4. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati.
5. Menjadikannya sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu proses kegiatan organisasi.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif.
9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

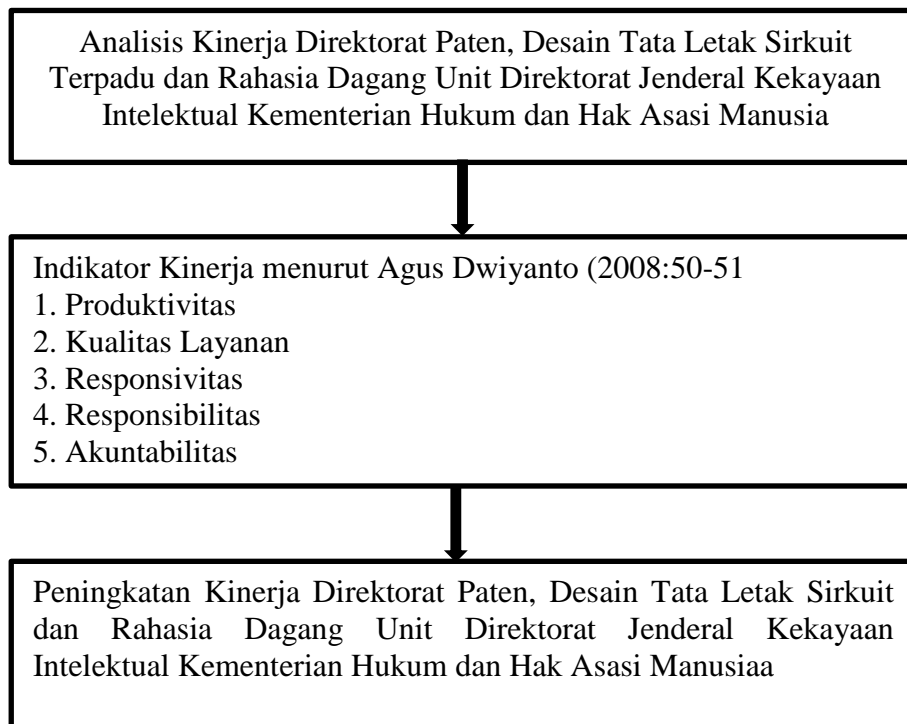
Berdasarkan teori-teori yang dipaparkan di atas, penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja merupakan potensi seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan atas kemampuan dan pengalamannya yang kemudian dapat menghasilkan hasil kerja yang efektif dan efisien. Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dan sumber daya non manusia yang ada dalam sebuah organisasi tersebut.

Serta terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dengan baik, selain itu juga dibutuhkan strategi atau tindakan yang tepat untuk mencapai kinerja yang baik, mulai dari penyusunan struktur organisasi, pemilihan teknologi yang akan digunakan serta menyediakan sarana dan prasarana kerja agar tidak tumpang tindih sehingga tercipta keseimbangan beban kerja.

Kerangka berfikir menggambarkan alur pikiran sebagai kelanjutan dari sebuah kajian teori untuk memberikan penjelasan pada pembaca berdasarkan judul penelitian tersebut. Kerangka berfikir dalam penelitian ini mengenai analisis kinerja Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Dwiyanto (2008:50-51) dalam bukunya yang berjudul Reformasi Kebijakan Publik. Teori ini dipilih atas dasar tempat penelitian pada instansi pemerintahan yang melayani pelayanan publik.





**Gambar 2. 4 Kerangka Berfikir**

Sumber : Diolah peneliti Tahun 2023

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa point yang menjadi acuan untuk mengetahui kinerja kinerja Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dengan menggunakan indikator kinerja organisasi menurut Dwiyanto (2008:50-51), yaitu :

1. Produktivitas

Produktivitas adalah rasio output dan input yang terkait dengan kinerja Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, dalam hal ini ingin mengetahui sejauh mana organisasi terkait dalam mencapai tujuannya, selain itu untuk mengetahui tingkat efisiensi dan juga efektifitas pelayanannya.

- a) Input yaitu bagian awal yang akan dilakukan Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat

Jenderal Kekayaan Intelektual berupa rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dalam kegiatan kinerja

b) Output yaitu hasil dari capaian target tujuan kinerja Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual untuk mengenali berbagai kebutuhan masyarakat dengan menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengadakan pengembangan program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

## 4. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu bagaimana tindakan Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan target yang akan dicapai.

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.

Tingkat kesesuaian adalah seberapa besar antara pelaksanaan tugas dengan capaian tujuan yang diberikan oleh Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.