

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Lokus Penelitian**

Kementerian hukum dan hak asasi manusia yang dipimpin oleh Menteri Yasonna H. Laoly adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia membawahi beberapa Direktorat yaitu, Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Direktorat Jenderal Pemasarakatan, Direktorat Jenderal Imigrasi, Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual adalah sebuah unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia yang dipimpin oleh seorang Direktur Jenderal. Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kekayaan intelektual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual juga sebagai lembaga tunggal yang menangani pendaftaran dan perlindungan Kekayaan Intelektual (KI) di Indonesia.

Didalamnya terdapat Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang yang merupakan salah satu unit dalam instansi pemerintahan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) yang berfungsi sebagai perlindungan kekayaan intelektual dengan cara memberikan hak paten yaitu hak eksklusif inventor atas invensi di bidang teknologi selama waktu tertentu melaksanakan sendiri atau memberikan persetujuan kepada pihak lain untuk melaksanakan invensinya. Berhubungan dengan struktur serta tugas dan fungsinya, Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang diatur dalam Peraturan Menteri Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015.

#### 4.1.1 Visi dan Misi

##### A. Visi

"Menjadi institusi Kekayaan Intelektual yang menjamin kepastian hukum, dan menjadi pendorong inovasi, kreatifitas dan pertumbuhan ekonomi nasional."

##### B. Misi

1. Mewujudkan pelayanan kekayaan intelektual yang berkualitas
2. Mewujudkan penegakan hukum kekayaan intelektual yang berkualitas

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual mengusung Tata Nilai Kementerian Hukum dan HAM dengan P-A-S-T-I, yang berarti:

- **Profesional** : Aparatur Kementerian Hukum dan HAM adalah aparat yang bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi melalui penguasaan bidang tugasnya, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi;
- **Akuntabel** : Setiap kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku;
- **Sinergi** : Komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menemukan dan melaksanakan solusi terbaik, bermanfaat, dan berkualitas;
- **Transparan** : Kementerian Hukum dan HAM menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai;
- **Inovatif** : Kementerian Hukum dan HAM mendukung kreatifitas dan mengembangkan inisiatif untuk selalu melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.

## STRUKTUR ORGANISASI



4.1.2 Struktur Organisasi

**Tabel 4. 1 Sumber Daya Manusia**

No	Subdirektorat / TU	Koordinat	Subkoordina	ASN	PPNPN	Jumlah
1	Subdit Permohonan dan Publikasi	1	2	8	20	31
2	Subdit Pemeriksaan	1	1	114	17	133
3	Subdit Klasifikasi dan Penelusuran	1	1	1	6	10
4	Subdit SPML	-	2	8	20	30
5	Subdit Pelayanan Hukum dan Komding	1	2	8	4	15
6	Subag Tata Usaha	-	-	2	8	10
Jumlah		4	8	141	75	229

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Paten

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Paten 2022

#### **4.1.3 Tugas dan Fungsi Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang**

Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang permohonan, publikasi dan dokumentasi, klasifikasi dan penelusuran paten, pemeriksaan, sertifikasi, pemeliharaan, mutasi, lisensi, dan pelayanan hukum paten, desain tata letak sirkuit terpadu, dan rahasia dagang.

Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang permohonan, publikasi, klasifikasi, penelusuran, pemeriksaan, sertifikasi, pemeliharaan, mutasi, lisensi, dan pelayanan hukum paten, desain tata letak sirkuit terpadu, dan rahasia dagang;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang permohonan, publikasi, klasifikasi, penelusuran, pemeriksaan, sertifikasi, pemeliharaan, mutasi, lisensi, dan pelayanan hukum paten, desain tata letak sirkuit terpadu, dan rahasia dagang;
3. Pelaksanaan fasilitasi komisi banding paten;
4. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang permohonan, publikasi dan dokumentasi, klasifikasi, penelusuran, pemeriksaan, sertifikasi, pemeliharaan, mutasi, lisensi, dan pelayanan hukum;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang paten, desain tata letak sirkuit terpadu, dan rahasia dagang; dan
6. Pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

## **4.2 Hasil Penelitian**

Pembahasan dan analisis dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang ada dilapangan secara langsung, dan disesuaikan dengan teori kinerja organisasi yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu pengumpulan data yang digunakan seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan:

1. Kepala Subbagian Tata Usaha Direktorat Paten
2. Koordinator Permohonan dan Publikasi Direktorat Paten
3. Pegawai Direktorat Paten

Dalam penelitian ini membahas bagaimana kinerja Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktoral Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Teori yang digunakan adalah teori kinerja menurut Dwiyanto (2008:50-51) yang mencakup beberapa indikator yaitu : Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsibilitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas. Dan untuk memperjelas hasil dari penelitian, berikut hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kinerja Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktoral Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

### **4.2.1 Produktivitas**

Produktivitas menurut Dwiyanto adalah salah satu indikator yang penting untuk mengukur kinerja dari suatu organisasi, karena produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi namun juga efektivitasnya. Produktivitas juga dapat dipahami sebagai rasio antara input dengan output dari suatu organisasi, dimana input dan output tersebut akan memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana sebuah organisasi telah mencapai produktivitas yang maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Dalam penelitian ini membahas seberapa besar input yang dimiliki oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat

menghasilkan output yang maksimal. Input ialah sumber daya manusia serta anggaran yang dimiliki untuk melakukan tugas dan fungsi dari organisasi tersebut, sedangkan output yang dimaksud ialah bagaimana kegiatan atau program di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat dicapai target tujuannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1 yaitu Kepala Subbagian Tata Usaha mengenai produktivitas kinerja Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, menyatakan bahwa sumber daya manusia di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia belum memadai dan sudah ada solusi untuk penambahan sumber daya manusia. Berikut wawancaranya :

“Belum memadai. Karena kita dari segi beban kerja sama target yang ditetapkan kita masih kekurangan SDM. Solusi dari itu kita sudah bersurat secara tertulis dan lisan ke pembina kepegawaian di sekretariat untuk penambahan SDM. Selain dari itu ada 1 solusi lagi yaitu program P3k yang akan dilaksanakan di peraturan yang terbaru yang nantinya bisa menjadi solusi untuk kekurangan jumlah SDM di paten.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya hasil wawancara dengan dengan informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi mengenai produktivitas kinerja Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, menyatakan bahwa SDM di Sub Direktorat Paten masih kurang dan masih jauh dari cukup, banyak kekurangannya. Berikut wawancaranya :

“Pegawai di Direktorat Paten ini ada 2, yang 1 pegawai negeri sipil, yang ke 2 PPNPN pegawai non pemerintah negeri yang disebut honorer. Kalau untuk PNS terus terang masih kurang, masih jauh dari cukup. Maka dari itu ditambah dengan pegawai-pegawai honorer yang disebut PPNPN tadi. Jadi kalau ingin dianggap ideal harusnya PNS semua tetapi PNS semua jauh dari cukup masih banyak kekurangannya.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dilihat bahwa sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia belum memadai, maka dari itu Sub Direktorat Paten sendiri telah melakukan penambahan sumber daya manusia (SDM) dengan cara bersurat

secara tertulis dan lisan ke pembina kepegawaian di sekretariat dan dengan adanya program P3k yang akan dilaksanakan di peraturan yang terbaru nantinya bisa menjadi solusi untuk kekurangan jumlah sumber daya manusia (SDM) di Direktorat Paten. Selain itu solusi dari kurangnya sumber daya manusia (SDM) yaitu dengan dilakukannya penambahan pegawai non pemerintah negeri (PPNPN) yang disebut honorer.

Selain terkait dengan sumber daya manusia, faktor input lainnya yang mempengaruhi dalam indikator produktivitas adalah meliputi anggaran. Anggaran yang dimiliki oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bersumber dari APBN dan Sub Direktorat Paten juga mempunyai PNPB. Dana APBN ini untuk membiayai hal-hal yang sifatnya wajib, seperti membayar listrik dan yang lainnya. Berikut wawancaranya dengan informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi:

“Sumbernya dari APBN, kita kebetulan juga mempunyai PNPB. Jadi kalau penganggaran itu dari pusat ada 2 sumber yaitu rupiah murni dan PNPB ini. PNPB ini asalnya dari kita sendiri disetor ke pemerintah, sebagian kita bisa kelola. Sumbernya dari itu, kalau yang rupiah murni itu untuk membiayai hal-hal yang sifatnya wajib, misalnya membayar listrik dan segala macam itu. Terus semua itu untuk membiayai program-program yang sudah kita rencanakan pada tahun sebelumnya. Misalnya kita di 2023 ini programnya kita sudah susun di tahun 2022 terus sumber dan lainnya dari mana yaitu dari pemerintah yaitu ada 2 macam yaitu rupiah murni dan PNPB.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Subbagian Tata Usaha (TU) memberikan pernyataan bahwa dengan anggaran yang ada dapat mengakomodir semua kegiatan yang direncanakan selain itu jika ada sisa anggaran bisa membuat kegiatan yang baru. Berikut wawancaranya:

“Anggaran dapat mengakomodir semua kegiatan yang kita rencanakan kadang kalau ada sisa kita bisa membuat kegiatan yang baru.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi menyatakan bahwa anggaran tergantung seberapa besar jumlah kegiatan. Kalau mengikuti kegiatan anggaran masih banyak yang

kurang didukung tetapi Direktorat Paten selalu bersinergi dengan Direktorat lain. Berikut wawancaranya.

“Ini tergantung seberapa besar jumlah kegiatan. Sebetulnya kalau mengikuti kegiatan masih banyak yang kurang didukung tapi walaupun demikian selalu bersinergi dengan Direktorat lain. Kita misalnya penganggaran kita cukup besar tapi ya namanya juga organisasi internasional kemudian catatannya cukup tinggi terus mitra kita itu mitra-mitra yang dari kementerian lain dan user yang lain cukup banyak. Mitra kita itu misalnya dari lembaga penelitian, dari masyarakat umum kemudian kalangan perguruan tinggi. Semua membutuhkan perhatian kita. Jadi disamping kita itu tugas fungsinya menyelesaikan permohonan paten yang masuk tapi juga memberikan semacam pendampingan, pembinaan kepada mitra-mitra kita seperti para peneliti karena memang paten ini unik. Artinya permohonan paten ini bukan hanya sekedar melakukan penelitian kemudian disodorkan ke Direktorat Paten tidak bisa seperti itu ada aturan-aturan khusus yang berlaku secara internasional yang seharusnya perlu bersosialisasi kepada para user.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Produktivitas tentu saja tidak melihat terkait input dari suatu organisasi saja, namun juga melihat bagaimana organisasi tersebut dapat menghasilkan output yang maksimal karena input dan output adalah dua aspek yang tidak dapat dipisahkan. Seperti yang dipaparkan di atas mengenai kondisi input dari Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yaitu sumber daya manusia dan anggaran yang dimiliki, adapun kondisi output dari Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yaitu apakah kegiatan atau program dapat dicapai target tujuannya. Berkaitan dengan hal tersebut, hasil wawancara dengan informan 1 yaitu 1 yaitu Kepala Subbagian Tata Usaha (TU) :

“Target kinerja 2022 tercapai, itu targetnya 11.960 permohonan setahun bisa dicapai 16.00. Dan untuk tahun ini pastinya lebih baik, karena target tiap tahun itu naik-naik. Kalo dari baselinenya dari 2020 naiknya 10%, 2021 12% dan tahun ini menjadi 15%. Jadi tiap tahun itu naik dan setiap kenaikan itu di tiap tahun bisa dicapai target kinerjanya.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi menyatakan bahwa kegiatan atau program yang ada di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat terlaksana dengan baik. Berikut wawancaranya :



“Berdasarkan dari kegiatan atau program yang ada pada tahun 2022 semua terlaksana dengan baik, bahkan sebelum bulan november kegiatan kita sudah terlaksana semua berdasarkan RKA-K/L. Jadi semua lembaga pemerintah itu dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari berdasarkan RKA-K/L itu.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Sama halnya dengan yang dipaparkan oleh informan 1 yaitu Kepala Subbagian Tata Usaha (TU) bahwa kegiatan atau program yang ada di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat terlaksana. Berikut Wawancaranya :

“Iya dapat terlaksana. Sejauh ini dengan jumlah sumber daya manusia yang segitu, anggaran yang ada dapat terlaksana. Sekarang itu udah kita rencanakan kapan-kapan kegiatannya, outputnya apa saja semoga berjalan dengan baik dan untuk tahun 2022 program yang kita jalankan bisa berjalan dengan baik.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara menurut informan 1 dan 2 yang merupakan Kepala subbagian tata usaha beserta Koordinator Permohonan dan Publikasi menyatakan bahwa kegiatan atau program di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat terlaksana dengan baik. Bahkan dengan jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai dan anggaran yang ada dapat terlaksana dan kegiatan atau program di tahun 2022 berjalan dengan baik dan dapat dilaksanakan sebelum bulan november.

Selain mewawancarai pimpinan di setiap bidangnya, adapun pemohon yang diwawancarai terkait waktu penyelesaian pelayanan di Sub Direktorat Paten apakah telah efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 yaitu pemohon 1 menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Sub Direktorat Paten sudah efisien.

Pernyataan yang sama dikemukakan oleh informan 10 yang merupakan pemohon 2, menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan cukup efisien, sesuai dengan waktu alur prosesnya.

Hal ini ditambahkan oleh informan 11 yaitu pemohon 3, menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sejauh ini sudah lebih efektif karena pemohon tidak perlu bolak-balik ke Kantor Direktorat Paten untuk menanyakan paten yang didaftarkan.

Target capaian kinerja Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak asasi manusia adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 2 Capaian Kinerja Sub Direktorat Paten (1 Jan-18 November 2022)**

PROGRAM/KEGIATAN	TARGET	REALISASI VOLUME	PERSENTASE REALISASI (%)
Program Penyelesaian permohonan Paten, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang yang diselesaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	11.960 Layanan	16.057	134,25%
Program Penyelesaian pelayanan hukum di bidang paten, desain tata letak sirkuit terpadu dan rahasia dagang yang diselesaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	120 Rekomendasi Kebijakan	174	145,00%
Program Penyelesaian permohonan banding paten yang diselesaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	25 Putusan	29	108,00%
Program Pelaksanaan Sidang Permohonan Banding Paten secara tepat waktu	70 Sidang	79	101,43%

Sumber : Dokumen Evaluasi Kinerja Direktorat Paten 2022

Berdasarkan tabel di atas capain kinerja Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam periode 1 Januari sampai 18 November sudah mencapai target kinerja yang telah dijanjikan di awal jadi dapat disimpulkan bahwa Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di bawah pimpinan Direktur Paten berhasil mencapai target kerjanya bahkan melebihi dari target yang telah ditentukan di awal tahun.

Selain itu juga didapatkan informasi bahwa Sub Direktorat Paten selama 6 tahun terakhir, terhitung dari tahun 2018-2023 telah melakukan pemberian paten, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4. 3 Pemberian Paten Berdasarkan Jenis 6 Tahun Terakhir**

<b>Tahun</b>	<b>Paten Biasa</b>	<b>Paten Sederhana</b>	<b>Total</b>
2018	6.368 (95,06%)	331 (4,49%)	6.699
2019	10.513 (93,87%)	687 (6,13%)	11.200
2020	7.988 (91,83%)	711 (8,17%)	8.699
2021	6.622 (87,15%)	976 (12,85%)	7.598
2022	4.209 (82,64%)	884 (17,36%)	5.093
2023	3.062 (82,78%)	637 (17,22%)	3.699

Sumber : Laporan Statistik Paten Per 12 Juni 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2022 Sub Direktorat Paten telah melakukan pemberian paten biasa sebanyak 4.209 dan juga pemberian paten sederhana sebanyak 884 dengan total keseluruhan 5.093 pemberian paten. Dalam tahun 2023 sampai bulan Juni, Sub Direktorat Paten telah melakukan pemberian paten biasa sebanyak 3.062 dan paten sederhana

sebanyak 637, yang jika ditotalkan sepanjang tahun 2023 Sub Direktorat Paten telah melakukan pemberian paten sebanyak 3.699.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap produktivitas, dilihat bahwa sumber daya manusia di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia belum memadai, maka dari itu solusi yang dilakukan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah bersurat secara tertulis dan lisan kepada pembina kepegawaian di sekretariat untuk penambahan sumber daya manusia dan dengan adanya program P3k yang akan dilaksanakan di peraturan yang terbaru nantinya akan bisa menjadi solusi untuk kekurangan jumlah sumber daya manusia, selain itu ada yang namanya PNPN pegawai non pemerintah negeri atau yang disebut honorer yang akan menambah sumber daya manusia di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Selain itu, input yang mempengaruhi dalam indikator produktivitas adalah meliputi anggaran.

Anggaran di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bersumber dari APBN dan PNBPN. Dan dalam hal ketersediaan anggaran yang dimiliki Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah mencukupi, akan tetapi disampaikan oleh informan 2 masih ada beberapa kegiatan atau program yang masih kurang didukung anggarannya tetapi walaupun demikian Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia selalu bersinergi dengan Direktorat lain.

Kondisi input tidak terlepas dari output yang dihasilkan, kondisi output yang dilakukan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah terlaksananya kegiatan atau program dengan baik dan target kinerja Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang di tahun 2022 tercapai sebesar 11.960 layanan permohonan paten dan di tahun 2022 ini target kinerjanya meningkat menjadi 15% dari tahun sebelumnya 12%.

#### **4.2.2 Kualitas Layanan**

Selain produktivitas, indikator kualitas layanan yang diberikan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia kepada tingkat kepuasan masyarakat atau pemohon terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi alat ukur yang baik untuk mengetahui sejauh mana Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat atau pemohon.

Adapun pernyataan dari informan 1 yaitu Kepala subbagian tata usaha bahwa Sub Direktorat Paten sudah memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat atau pemohon. Selain itu Sub Direktorat Paten sudah mendapatkan predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi). Berikut wawancaranya :

“Karena sudah mendapat predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) itu otomatis sudah berkualitas.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)



**Gambar 4. 2 Piagam Penghargaan ZI – WBK**

Sumber: LAKIP 2021

Berdasarkan gambar 4.2, dari laporan kinerja Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual telah mendapat predikat menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, dalam memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM,

penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi bahwa pelayanan yang berkualitas itu relatif. Akan tetapi Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia akan selalu memberikan layanan yang terbaik dan memberikan layanan prima. Berkualitas atau tidaknya dapat dilihat pada indikator kepuasan masyarakat. Berikut wawancaranya :

“Kualitas dan tidak kualitas relatif tetapi semua instansi akan selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik, memberikan layanan prima. Berkualitas dan tidak berkualitas bisa dilihat pada indikator kepuasan masyarakat yang selama ini IKM ini dilaksanakan oleh sekretariat. Dalam melakukan survei itu dilakukan oleh sekretariat di program dan pelaporan.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Kemudian selaras dengan yang dikatakan oleh informan 9 yaitu Pemohon 1 menuturkan bahwa layanan yang diberikan sudah berkualitas, hal ini didukung dengan pegawai Sub Direktorat Paten telah memberikan respon yang cepat kepada pemohon dan menanggapi apabila ada beberapa keluhan terkait dengan kendala-kendala yang ada di permohonan paten. Berikut pernyataannya :

“Menurut saya sudah berkualitas, terbukti dengan cepat memberikan respon dalam menanggapi beberapa keluhan terkait dengan kendala-kendala yang ada di permohonan paten.” (Hasil wawancara dengan Desy Nurkristia selaku pemohon 1 pada tanggal 30 Juni 2023)

Sama halnya yang dikatakan oleh informan 10 yaitu pemohon 2 terkait bahwa pelayanannya cukup berkualitas didukung dengan aplikasi yang sudah baik dan para pegawai sudah memberikan pelayanan cukup baik dengan memberikan respon yang cepat jika ada kendala dan pengaduan. Berikut pernyataannya :

“Pelayanannya cukup berkualitas didukung dengan aplikasi yang sudah baik dan para pegawai sudah memberikan pelayanan cukup baik dengan memberikan respon yang cepat jika ada kendala dan pengaduan. Akan tetapi karena online kadang terjadi eror website.” (Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Nur Faisa selaku pemohon 2 pada tanggal 27 Juni 2023)

Selain itu, kualitas pelayanan melihat bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki menjadi salah satu faktor agar kualitas pelayanan dapat meningkat. Sarana dan prasarana merupakan salah satu alat yang digunakan untuk menunjang kinerja serta alat dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Berikut pernyataan informan 1 yaitu Kepala subbagian tata usaha terkait sarana dan prasarana yang dimiliki :

“Sudah mendukung. Tahun 2021 DJKI (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual) dan seluruhnya termasuk Direktorat Paten sudah mendapat predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi). Jadi untuk layanan Direktorat Paten sudah tidak ada Fungsi-fungsi.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya hasil wawancara kepada informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi terkait sarana dan prasarana di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk saat ini sudah mulai lebih baik lagi dari sebelum-sebelumnya. Berikut wawancaranya :

“Sarana dan prasarana kalau saat ini sudah mulai lebih baik lagi untuk yang kemaren-kemaren memang masih ada sedikit atau beberapa komputer yang sudah cukup lama tapi sudah mulai diganti dan mudah-mudahan nanti layanan kita lebih baik lagi.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)



**Gambar 4. 3 Fasilitas Komputer**

Sumber: Observasi tahun 2023

Dari hasil observasi yang sudah dilakukan, sarana dan prasarana yang terdapat di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

telah memadai. Seperti salah satunya disediakan komputer – komputer terbaru untuk para pegawainya yang dapat mempercepat kerja pegawai. Selain itu disediakan wifi, printer, mesin fotocopy, laptop dan ruang tamu.

Selanjutnya pernyataan dari informan 9, yaitu pemohon 1 menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki sudah mendukung pelayanan yang diberikan. Akan tetapi perlu meningkatkan perawatan sistem karena sekarang semua sudah terintegrasi melalui sistem. Berikut Pernyataannya :

“Sudah mendukung pelayanan yang diberikan. Tetapi perlu meningkatkan perawatan sistem karena sekarang semua sudah terintegrasi melalui sistem.” (Hasil wawancara dengan Ibu Desy Nurkristia selaku pemohon 1 pada tanggal 30 Juni 2023)

Sama halnya yang dikatakan oleh informan 11 yaitu pemohon 3 terkait sarana dan prasarana di Sub direktorat Paten sudah mendukung terlihat dengan adanya kemudahan berkomunikasi via apa saja bisa melalui *live chat* dan juga bisa melalui SIVIKI dan *video call* melalui *customer care*. Dengan adanya itu memberikan kenyamanan kepada pemohon untuk bertanya terkait apa yang pemohon ingin ketahui terkait paten yang pemohon daftarkan. Berikut pernyataannya:

“Bagi saya sarana dan prasarana yang terbaru sekarang ini sudah sangat mendukung apalagi ada yang ditanyakan bisa melalui live chat dan juga bisa melalui SIVIKI atau melalui online. Kita itu bisa *video call* melalui *customer care* nya juga. Jadi lebih nyaman untuk melakukan pertanyaan yang kita ingin ketahui dari paten yang kita daftarkan tersebut.” (Hasil wawancara dengan Ibu Swarni selaku pemohon 3 pada tanggal 16 Juni 2023)

Selain sarana dan Prasarana, untuk mengetahui kualitas pelayanan maka diperlukan kemudahan akan mendapatkan pelayanan untuk mengetahui sejauh mana pemohon mengetahui keberadaan Sub Direktorat Paten. Berikut pernyataan informan 9 yaitu pemohon 1 :

“Kebetulan saya ini sebagai pengurus sentra hak kekayaan intelektual di Universitas Sucipto Surabaya sebagai manajer sentara HAKI. Jadi mau



tidak mau saya harus tahu mengenai Direktorat Paten beserta dengan lainnya. Terutama hak kekayaan intelektual tapi lebih khususnya paten memang yang saat ini sedang gencar untuk dosen membuat paten. Jadi saya mengetahuinya karena saya banyak membaca di internet kemudian saya juga ikut beberapa pelatihan, sosialisasi terkait dengan paten itu khususnya.” (Hasil wawancara dengan Ibu Desy Nurkristia selaku pemohon 1 pada tanggal 30 Juni 2023)

Hal ini juga ditambahkan oleh informan 10 yaitu pemohon 2 bahwa pemohon mengetahui Direktorat Paten dari media sosial dan melalui google. Berikut pernyataannya :

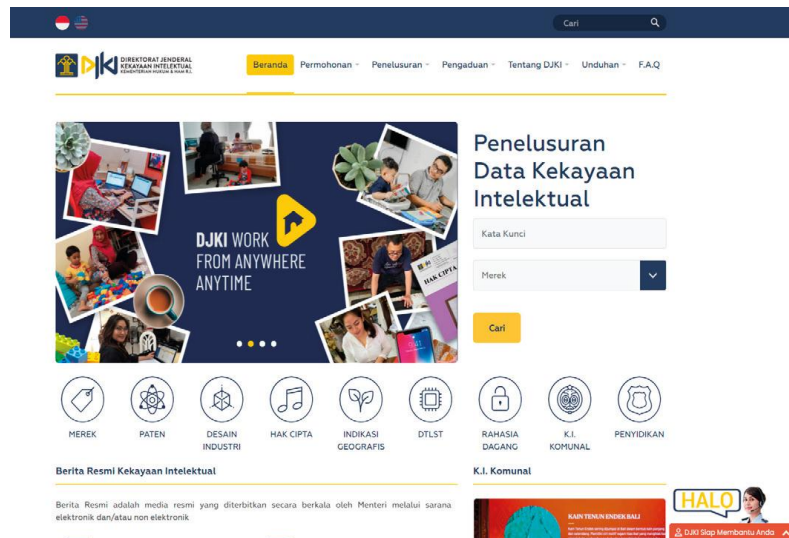
“Saya mengetahui Direktorat Paten itu dari media sosial, dan melalui google dapat dicari.” (Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Nur Faisal selaku pemohon 2 pada tanggal 27 Juni 2023)

Selanjutnya pernyataan dari informan 11 yaitu pemohon 3 bahwa pemohon mengetahui Direktorat Paten melalui website dan dari teman yang sudah pernah mendaftarkan patennya ke kantor Direktorat Paten. Berikut pernyataannya :

“Saya mengetahui Direktorat Paten melalui website dan dari teman yang sudah pernah mendaftarkan langsung patennya ke kantor Direktorat Paten.” (Hasil wawancara dengan Ibu Swarni selaku pemohon 3 pada tanggal 16 Juni 2023)

Selain sarana dan prasarana, untuk mengetahui kualitas pelayanan maka perlu diketahui bagaimana cara instansi tersebut dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Berikut pernyataan dari informan 1 yaitu Kepala subbagian tata usaha :

“Strateginya di Humas. Dari Humas sudah menyediakan sarana untuk lebih mendekatkan diri ke pemohon, calon pemohon, pemegang patennya. Jadi kita sudah bisa komunikasi via apa saja sekarang, termasuk via CS (Customer Service), siviki, media sosial ada, komunikasi via video ada. Pokoknya untuk kenyamanan dari pemohon, calon pemohon, pemegang paten, dari humas sudah memfasilitasi semua. Apa keluhan dari Humas sudah bisa kita tampung dan segera ditindak lanjuti.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)



**Gambar 4. 4 Sistem Permohonan Online**

Sumber : Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual 2022

Berdasarkan gambar 4.4, sistem permohonan *online* sebagai sistem permohonan paten, merek, dan DI yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara online melalui laman *www.dgip.go.id*. Melalui sistem ini, layanan permohonan kekayaan intelektual akan mempermudah pemohon untuk melakukan pelayanan.



**Gambar 4. 5 Loket Virtual**

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual 2022

Berdasarkan gambar 4.5, masyarakat pengguna layanan permohonan kekayaan intelektual yang memerlukan pendampingan/asistensi dalam pengajuan

permohonannya, DJKI hadir memberikan layanan selayaknya petugas pada loket fisik DJKI yang memungkinkan masyarakat dapat berkomunikasi secara tatap muka melalui daring melalui “Konsultasi Video Conference Kekayaan Intelektual” atau akrab dikenal dengan SIVIKI. Layanan SIVIKI berdurasi maksimal 15 menit dan pengguna layanan diharapkan untuk mengaktifkan microphone dan kamera. Layanan ini dapat diakses melalui *crm-sipengadu.dgip.go.id/siviki*. Adanya layanan SIVIKI ini dapat membantu dan memudahkan masyarakat atau pemohon dalam berkomunikasi langsung dengan Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Hal ini juga ditambahkan oleh informan 4 yaitu pegawai Sub Direktorat Paten, sebagai berikut :

“Salah satunya membuat program-program untuk menjangkau seluruh masyarakat indonesia, kayak workshop substantif, mengadakan asistensi atau mediasi via online zoom meeting. Karena kita sebisa mungkin akan mencakup seluruh pemohon, inventor yang berada di luar jangkauan kita. Kita memfasilitasi mereka dengan mendatangkan langsung atau kita membuat jadwal buat inventor atau masyarakat buat berkomunikasi langsung dengan kita apa kendalanya dan segala macam, nanti kita disitu memberikan solusi kepada masyarakat dan selalu memfasilitasi masyarakat.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 4 yaitu pegawai Sub Direktorat Paten. Berikut wawancaranya:

“Upaya yang kita lakukan agar layanan berkualitas harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan undang-undang jadi orang-orang setiap ingin melakukan sesuatu mengacunya kepada SOP (Standar Operasional Prosedur) dan undang-undang.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Selain mengetahui cara bagaimana instansi tersebut dalam memberikan layanan yang berkualitas, indikator kualitas layanan juga melihat bagaimana upaya-upaya atau strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam mengatasi kendala atau hambatan yang ada di instansi tersebut. Berikut pernyataan informan 1 yaitu Kepala subbagian tata usaha :

“Kita lihat dulu ya kalau dari kinerja itu upayanya ada dengan perbaikan pembangunan sistem baru, penambahan fitur. Kalau disini kan tidak lepas dari IT ya karena kita berhadapan sama pemohon untuk komunikasi sama pemohon itu kan kita ada aplikasi SAKI namanya nah disitu strateginya atau upayanya meningkatkan performa aplikasi, menambah fitur-fitur yang diperlukan, membangun aplikasi yang baru untuk menunjang kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap pemohon ataupun masyarakat. Kendalanya yang paling sering terjadi kendala sistem. Kalau untuk kendala SDM nya mungkin dari bagian kepegawaian melakukan peningkatan kualitas SDM dengan melakukan diklat-diklat, melakukan kursus pendek, melakukan diseminasi. Itu kalo untuk keluar mengadakan diseminasi, sosialisasi terkait paten itu sendiri. Kalau didalamnya meningkatkan kualitas SDM dengan melakukan diklat, bimtek dan sejenisnya.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi menyatakan bahwa dalam mengatasi kendala atau hambatan yang ada Sub Direktorat Paten melakukan perbaikan layanan, meningkatkan layanan, kualitas SDMnya diperbaiki, layanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Berikut wawancaranya :

“Strateginya banyak, namanya kendala kita akan tau jika kita melakukan survei, tanggapan dari survei itu nanti seperti apa, kendala-kendalanya seperti apa. Kita harus berangkat dari situ, kita harus melakukan perbaikan. Perbaikan layanan, bisa dari SDMnya. Kualitas SDMnya diperbaiki dari kualitas SDM terus kita lihat layanan kita itu udah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan apa belum, itu yang selalu kita tingkatkan. Strateginya harus seperti itu selalu meningkatkan layanan.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari 2023 di kantor Direktorat Paten)

Dari hasil wawancara di atas mengenai indikator kualitas layanan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini terkait dengan cara-cara yang telah dilakukan Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk memberikan layanan yang berkualitas dengan memfasilitasi masyarakat atau pemohon, membuat program-program yang dapat menjangkau masyarakat di Indonesia. Selain itu Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memberikan pelayanan yang terbaik

dengan memperbaiki pembangunan sistem baru, penambahan fitur, meningkatkan performa aplikasi, menambah fitur-fitur yang diperlukan, membangun aplikasi yang baru untuk menunjang kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap pemohon atau masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusianya dengan memberikan diklat-diklat, kursus pendek, diseminasi dan bimtek.

Selain itu juga dalam melakukan pengajuan permohonan paten sudah memiliki SOP yang ditetapkan pada 25 Oktober 2021 dengan Nomor SOP HKI-OT.02.02-90 . Uraian prosedur tersebut berupa:

1. Pelaksana Seksi Permohonan Paten melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi Permohonan Paten Sederhana.
2. Pelaksana Seksi Publikasi Paten melakukan pengumuman terhadap permohonan Paten Sederhana yang telah memenuhi persyaratan minimum
3. Pelaksana Seksi Pelayanan Teknis mendistribusikan Permohonan Paten Sederhana kepada Pemeriksa sesuai bidang paten yang diajukan Pemohon
4. Pemeriksa paten melakukan pemeriksaan substantif terhadap Permohonan Paten Sederhana yang sudah didistribusikan.
5. Direktur menyetujui surat pemberitahuan keputusan Permohonan Paten Sederhana.
6. Pelaksana Seksi Sertifikasi Paten Sederhana mencetak sertifikat, dan menghitung biaya tahunan Paten Sederhana.
7. Pelaksana Subag TU Paten mengirim sertifikat Paten Sederhana yang sudah diterima dari Seksi Sertifikasi.
8. Subag Persuratan Sesditjen KI mengirim sertifikat Paten Sederhana yang sudah diterima kepada Pemohon.

Selanjutnya Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memberikan pelayanan kepada pemohon atau masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana untuk memudahkan pemohon atau masyarakat dalam melakukan layanan. Pemohon atau masyarakat yang melakukan layanan

sudah bisa berkomunikasi via apa saja, seperti via CS (Customer Service), siviki, media sosial dan komunikasi via video sudah bisa.

Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia membuat program-program yang dapat menjangkau masyarakat Indonesia dengan mengadakan Workshop Substantif, mengadakan asistensi atau mediasi via online zoom meeting. Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebisa mungkin akan mencakup seluruh masyarakat yang berada diluar jangkauan dengan memberikan fasilitas kepada mereka dengan mendatangkan langsung atau membuat jadwal untuk masyarakat agar dapat berkomunikasi langsung dengan Direktorat Paten.

#### **4.2.3 Responsivitas**

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Kinerja Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang dalam memberikan pelayanan kepada pemohon atau masyarakat sangat ditentukan dari seberapa mampunya suatu organisasi dan lembaga terkait mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, berikut akan dibahas mengenai sejauh mana Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang telah responsif dalam memberikan pelayanan kepada pemohon atau masyarakat dan bagaimana alur proses pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1, Kepala subbagian tata usaha menyatakan bahwa program yang telah disusun sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berikut wawancaranya :

“Sudah. Jadi Paten itu punya fasilitas yang disediakan humas. Semua keluhan, semua pertanyaan selalu di akomodir sama yang diterima di humas dan selalu disampaikan ke Subdit, lalu Subdit langsung menangani semua.”  
(Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 2, Koordinator Permohonan dan Publikasi menyatakan bahwa program yang telah disusun semua berdasarkan kebutuhan masyarakat. Berikut wawancaranya :

“Kebutuhan masyarakat semua akan mengarah kesana. Kita juga masyarakatnya dari berbagai kalangan. Mungkin kalau sekretariat masyarakat yang dilayani siapa, seperti apa. Kalau kami dari Direktorat Paten masyarakatnya itu adalah masyarakat kalangan ilmiah, para peneliti karena memang yang diajukan disini adalah hasil penelitian atau pemecahan masalah di bidang teknologi semua inovasi-inovasi yang didaftar di Direktorat Paten ini. Jadi masyarakatnya dikalangan intelektual juga.”  
(Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya pernyataan dari informan 3, pegawai Direktorat Paten menyatakan bahwa program yang telah disusun sejauh ini kebanyakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat tetapi masih ada yang belum akan tetapi akan menjadi program ditahun berikutnya. Berikut wawancaranya :

“Belum semua, tetapi kebanyakan sudah sesuai. Ada beberapa yang belum dan itu nanti tetap akan menjadi program ditahun berikutnya.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan wawancara di atas bahwa program atau kegiatan yang ada di Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat hanya ada beberapa yang belum dan nantinya akan menjadi program ditahun berikutnya.

Selain itu responsivitas dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat apa belum.

Adapun pernyataan dari informan 1 yaitu Kepala Subbagian tata usaha. Dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat dan karena sudah sesuai dapat meningkatkan jumlah permohonan paten di Indonesia. Berikut wawancaranya :

“Sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan untuk meningkatkan jumlah permohonan paten di Indonesia. Otomatis kalo paten meningkat kalo bisa dikomersialisasi perekonomian dapat meningkat juga.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya, hasil wawancara kepada informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi. Dijelaskan bahwa semua berusaha memberikan layanan yang terbaik. Terbukti dengan misalnya kekurangan administratif kita sampaikan secara tertulis kepada pemohon, kita juga membuka layanan whatsapp group bagi pemohon-pemohon yang kurang paham dapat chat di group. Berikut wawancaranya :

“Semua kita berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik. Buktinya apa kalau misalnya kekurangan administratif secara tertulis kita sampaikan, kita juga membuka layanan wa group bagi pemohon-pemohon yang kurang paham bisa chatting. Ada juga layanan di sekretariat sana yang namanya live chat ada, kemudian layanan pengaduan juga ada, macam-macam disana. Ada yang namanya sivik juga disana. Itu semua tujuannya adalah untuk memperbaiki layanan. Jadi semua kita memberikan layanan. Direktorat Paten memberikan kanal-kanal lewat mana saja. Kalau misalnya ada tidak kejelasan atau keberatan apapun silahkan, semua akan diberikan layanan terbaik dan semua akan ditanggapi.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Pernyataan yang sama dikemukakan juga oleh informan 3 yaitu pegawai Direktorat Paten, disampaikan bahwa pelayanan dimasyarakat ada yang sudah sesuai dan ada yang belum. Berikut wawancaranya :

“Kalau pelayanannya untuk dimasyarakat mungkin ada yang sudah ada yang belum. Karena terkait aplikasi. Jadi karena aplikasi ada kekurangan ada kelebihan juga.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

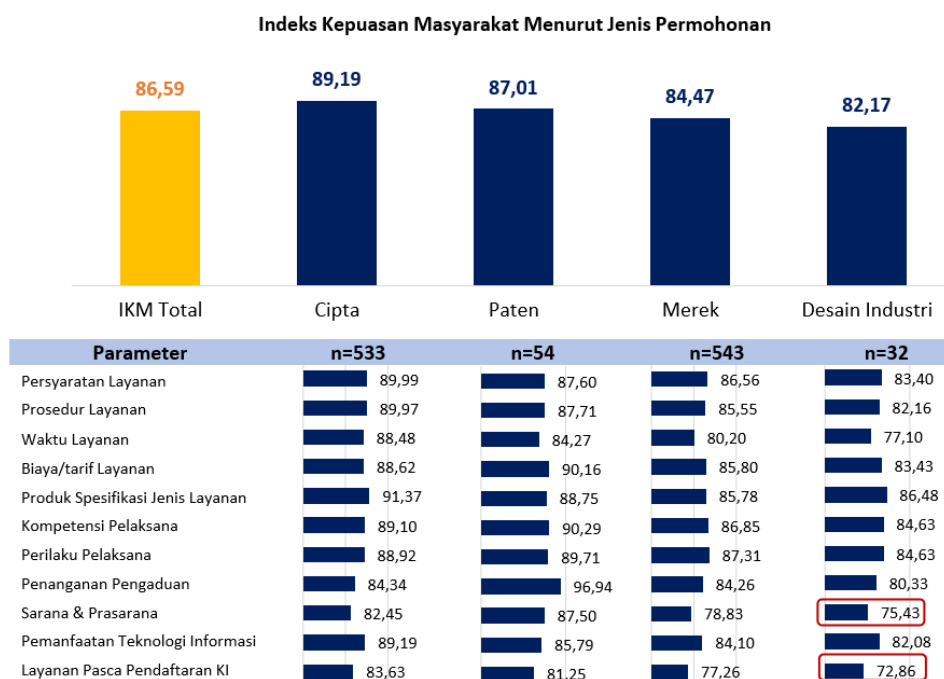
Selanjutnya hasil wawancara dengan 4 pegawai Direktorat paten, menyatakan bahwa sejauh ini pelayanan yang diberikan kebanyakan sudah cukup sesuai dengan keinginan masyarakat hanya beberapa yang belum. Berikut wawancaranya :

“Sejauh ini tidak ada yang komplain, maksudnya beberapa ada yang komplain cuman sejauh ini kebanyakan sudah cukup. Kayak mereka misalkan butuh surat granted kapan terbitnya, kapan dikirimnya sertifikat, ya saya sebagai di tata usaha kasih tau udah dikirim tanggal sekian yaudah



selesai atau engga grantednya tanggal berapa suratnya di cek di sistem, ngasih tau informasinya ke masyarakat, masyarakatnya puas, selesai.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 5,6,7,8 yang merupakan pegawai Sub Direktorat Paten bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Masyarakat sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang masyarakat minta. Para pegawai sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan sudah melayani dengan baik sesuai dengan yang mereka mau.



**Gambar 4. 6** Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Permohonan

Sumber: Laporan IKM Tahun 2022

Berdasarkan gambar 4.6 merupakan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap jenis permohonan telah berada dalam kategori Baik karena memiliki skor dalam rentang nilai 76,61 – 88,30. Sebagian parameter di setiap jenis permohonan telah dinilai baik dan sangat baik. Hanya parameter Layanan Pasca Pendaftaran KI serta Sarana & Prasarana yang dinilai cukup baik oleh pemohon Desain Industri.

Bedasarkan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ada beberapa parameter yang dirasakan masyarakat kurang. Pertama parameter waktu layanan, masyarakat pengguna layanan menyatakan bahwa waktu penyelesaian permohonan KI berbeda-beda untuk setiap pemohon meski dengan jenis permohonan yang sama. Beberapa narasumber menyatakan bahwa permohonan KI-nya selesai tepat waktu, bahkan ada juga yang menyebutkn selesai lebih cepat. Namun masih ada cukup banyak yang menyatakan bahwa proses penyelesaian layanan lebih lama dari yang di janjikan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh kelengkapan dokumen yang disubmit pemohon. Kesalahan dan atau tidak lengkap ketika upload dokumen, menyebabkan penolakan atau permintaan revisi sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi semakin lama. Hal ini cukup banyak dikeluhkan pemohon.

Kedua parameter biaya/tarif, jika dilihat dari sisi kejelasan informasi biaya permohonan dan kesesuaiannya, maka dua hal tersebut dinilai sangat baik. Namun, keluhan pemohon terkait biaya layanan ini muncul terutama bagi mereka yang tidak lengkap persyaratan ataupun status ditolak, karena biaya yang telah dikeluarkan menjadi hangus. Sehingga jika ingin mendaftar kembali, harus mengulang dan mengeluarkan biaya lagi. Kesalahan dalam upload dokumen juga sebagai penyebab membengkaknya biaya permohonan yang wajib dikeluarkan oleh pemohon. Hal ini sangat memberatkan dan berpotensi mengakibatkan ketidakpuasan. pada titik ini sistem online harusnya bisa sebagai jalan untuk mempermudah akses informasi untuk meminimalisir kesalahan, namun pada kenyataannya sistem online tadi dirasa belum optimal.

Ketiga parameter produk spesifikasi jenis layanan, harapan pemohon terkait produk layanan ialah diberikannya sertifikat KI dalam bentuk hardcopy yg dicetak memakai blanko khusus mirip di sertifikat tanah, ijazah, dll. karena yang selama ini diberlakukan setelah sistem online adalah hasil sertifikat KI diberikan softcopy melalui email pemohon, sehingga Bila ingin dicetak hanya menggunakan kertas biasa. Hal ini disebutkan oleh sebagian masyarakat pengguna layanan, dikarenakan perjuangan untuk melakukan permohonan KI yang panjang dan biaya yang tidak sedikit, sehingga akan menjadi kebanggaan serta menambah

value Bila sertifikatnya diterbitkan pada bentuk hardcopy serta memakai blanko khusus. Keempat parameter kompetensi pelaksana, masyarakat pengguna layanan menyatakan pernah berinteraksi serta berkonsultasi dengan petugas baik secara langsung juga online. Di waktu pengajuan serta penyelesaian produk KI, masalah sewaktu-ketika bisa muncul apalagi Jika ada kebingungan pada prosesnya. bantuan dari petugas akan menyampaikan kejelasan informasi sehingga pemohon bisa lebih mudah memahami serta menuntaskan proses permohonan KI. sesuai pengalaman berinteraksi dengan petugas, pemohon menilai bahwa pelaksana mempunyai kompetensi yg baik. Namun, di sisi lain masih ada temuan terkait petugas yang kurang menguasai permohonan KI sehingga belum dapat menyelesaikan permasalahan pemohon. Hal ini perlu menjadi perhatian agar kedepan bisa ditingkatkan kembali kompetensi petugas, terutama yang bekerjasama langsung dengan para pemohon KI.

Terakhir penanganan pengaduan, saran & masukan, sesuai pengalaman pemohon yang pernah menghadapi permasalahan dan memberikan aduan, petugas telah menangani keluhan dari pemohon KI dengan baik. Secara keseluruhan, para pemohon puas dengan cara penanganan petugas terhadap pengaduan. Selama ini, mereka sangat terbantu oleh pelayanan yang diberikan dari petugas. Hanya saja peningkatan layanan diperlukan dalam hal respon aduan secara online. Hal tersebut pernah terjadi di kasus-kasus tertentu, terdapat pemohon yang menerima respon dalam waktu yang relatif lama . Responden merasakan bahwa permasalahan dapat ditanggapi lebih cepat saat bertemu langsung dengan petugas secara offline.



**Gambar 4. 7 Mekanisme Pengajuan Permohonan Paten**

Sumber: Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

Berdasarkan gambar 4.7 menjelaskan mengenai mekanisme dalam pengajuan permohonan paten di Direktorat Paten. Maka dari itu informasi mengenai mekanisme pengajuan permohonan Paten sudah cukup jelas, karena informasi tersebut dapat diakses oleh semua masyarakat melalui website Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 yaitu pemohon 1 menyatakan bahwa alur proses pelayanan itu baik sekali, komunikasinya juga cepat tidak bertele-tele. Jika ada kendala pemohon dapat langsung menghubungi salah satu kontak *person* yang ada di Direktorat Paten dan menanyakan hal tersebut dan langsung diberikan respon yang cepat sehingga kendala-kendala yang ada dapat terselesaikan. Berikut Pernyataannya :

“Menurut saya pribadi untuk alur proses pelayanan itu baik sekali menurut saya dan komunikasinya itu juga cepat jadi tidak yang bertele-tele. Kalau misalkan saya bertanya, kita punya kontak person salah satu yang ada di Direktorat Paten, itu juga ketika kami mengalami kendala kemudian kami menanyakan hal tersebut itu memberikan respon yang cepat. Sehingga tidak ada lagi kendala-kendala yang tidak terselesaikan.” (Hasil wawancara dengan Ibu Desy Nurkristia selaku pemohon 1 pada tanggal 30 Juni 2023)

Selanjutnya pernyataan dari informan 10 yaitu pemohon 2 menyatakan bahwa alur proses pelayanan cukup baik. Kalau melalui *offline* kita bisa tersosialisasikan lebih baik. Jika melalui *online* itu lebih cepat dan lebih mudah. Berikut pernyataannya :

“Sampai saat ini cukup baik, dari *offline* sekarang menjadi *online* itu pelayanan cukup baik. Kalau melalui *offline* kita bisa tersosialisasikan lebih baik. Jika melalui *online* itu lebih cepat dan lebih mudah, tetapi jika ada yang salah pemohon akan bingung apa yang harus diperbaiki.” (Hasil wawancara dengan bapak Ahmad Nur Faisal selaku pemohon 2 pada tanggal 27 Juni 2023)

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 11 yaitu pemohon 3 bahwa alur proses pelayanan secara online saat ini sudah lebih baik karena adanya pelayanan *customer service* secara *zoom* langsung dengan pemohon dan bisa langsung diberikan tanggapan atau jawaban sesuai dengan apa yang ditanyakan pemohon. Berikut pernyataannya :

“Pelayanannya secara online saat ini sudah lebih baik karena adanya pelayanan *customer service* secara *zoom* langsung dengan pemohon dan bisa langsung diberikan tanggapan atau jawaban sesuai dengan apa yang saya tanyakan.” (Hasil wawancara dengan Ibu Swarni selaku pemohon 3 pada tanggal 16 Juni 2023)

Responsivitas juga dapat dilihat dari sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Berikut adalah wawancara dengan informan 4, pegawai Direktorat Paten menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu ramah dengan menyambut mereka dengan baik, memberikan senyuman, menyapa mereka, mendengarkan mereka dan memfasilitasi yang mereka inginkan. Berikut wawancaranya :

“Ramah dengan menyambut mereka dengan baik, memberikan senyuman, menyapa mereka, mendengarkan mereka, kita dengerin dan sebisa mungkin kita fasilitasi setiap apa yang mereka mau. Jika ada masyarakat yang terburu-buru dan tidak sabaran cara kita adalah menjelaskan pelan-pelan, misalkan kenapa sertifikat saya tidak keluar-keluar kita tanya kamu kapan masuknya, udah di tupoksi sampai mana, bahkan kita bisa buka sistem kita, kita kasih tunjuk ke mereka, ini tanggal sekian, kemudian kita memberi

tahukan aturannya di undang-undang itu ya tanggal segini harus enam bulan jangka waktunya segala macam, ya kita kasih pemahaman kepada mereka. Biar mereka tau.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara menurut informan 6,7,8 yang merupakan pegawai Sub Direktorat Paten menyatakan bahwa sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon selalu ramah, sopan dalam berbicara, memahami maksud dari pemohon agar jawaban yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan pemohon, mengutamakan 5 S, senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

Pernyataan yang sama dikemukakan oleh informan 5 yang merupakan pegawai Sub Direktorat Paten, menyatakan bahwa sikap dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus cepat tanggap dan memberikan arahan dan solusi yang diinginkan masyarakat tersebut. Berikut wawancaranya :

“Kalau saya pribadi kan lebih ke banyakan digital. Karena kan kita udah digital ya. Saya pun kalau tidak dari email atau wa responnya lebih cepat. Intinya walaupun lebih cepat kita kasih solusi. Walaupun cepat dan tidak sama kita diberikan arahan ke si A atau si B. Yang berhubungan dengan apa yang dia tanya.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 9 yaitu pemohon 1 bahwa saat pemohon melakukan pengaduan kepada Sub Direktorat Paten mereka memberikan respon yang cepat. Berikut pernyataanya :

“Menurut saya pribadi jika melakukan pengaduan Direktorat Paten memberikan respon yang cepat. Jadi ketika saya menangani beberapa kendala pengajuan paten oleh dosen kami itu cepat responnya. Iya memang mungkin butuh waktu dalam mengecek tapi menurut saya sudah terhitung cepat dan baik.” (Hasil wawancara dengan Ibu Desy Nurkristia selaku Pemohon 1 pada tanggal 30 Juni 2023)

Adapun pernyataan yang sama dari informan 11 yaitu pemohon 3. Disampaikan bahwa respon atau tindakan yang dilakukan Sub Direktorat Paten pada saat pemohon melakukan pengaduan, merespon dengan cepat dan langsung memberikan solusi atau tanggapan sesuai dengan pengaduan pemohon. Berikut pernyataanya :

“Merespon dengan cepat dan langsung diberikan solusi atau tanggapan yang sesuai dengan pengaduan.” (Hasil wawancara dengan Ibu Swarni selaku pemohon 3 pada tanggal 16 Juni 2023)

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan di atas, bahwa kesimpulan dari indikator responsivitas mengenai Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang telah responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kegiatan atau program yang ada sejauh ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah memberikan yang terbaik. Sikap yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu ramah dengan menyambut mereka dengan baik, memberikan senyuman, menyapa mereka, mendengarkan mereka dan memfasilitasi yang mereka inginkan.

#### **4.2.4 Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, merupakan tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan peran seseorang kepada pihak yang dilayani.

Responsibilitas menurut Dwiyanto (2002:55) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan yang berkembang pada masyarakat yang meliputi keadilan, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan pemahaman tersebut untuk mengetahui responsibilitas Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia peneliti memfokuskan untuk mengetahui bagaimana Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1 yaitu Kepala Subbagian tata usaha. Mengenai aspek responsibilitas di Direktorat Paten sendiri untuk pengawasan dari direktur sebagai pimpinan tertinggi di Direktorat Paten sudah

ada alat dan sudah ada aplikasi untuk pengawasannya. Kinerja pegawai-pegawai khususnya pemeriksa paten sudah bisa langsung terpantau melalui aplikasi.

Berikut wawancaranya :

“Kalo dari Paten sendiri untuk pengawasan dari Direktur sebagai pimpinan tertinggi di Direktorat Paten sudah ada alat dan alatnya itu sudah ada aplikasinya. Jadi kinerja pemeriksa Paten khususnya sudah bisa langsung terpantau dari aplikasinya. Jadi fungsi pengawasan sudah dijalankan oleh Direktur dengan sistem yang dibangun dari IT.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi, berikut wawancaranya :

“Responsibilitas tanggungjawab pasti akan kita terapkan. Selalu memberikan dalam bentuk pembinaan-pembinaan. Pengawasannya kita juga akan lihat apakah masih sepanjang dalam koridor aturan tidak masalah, kalau ada yang menyimpang sedikit kita juga harus memberikan teguran, tegurannya ya pembinaan. Pembinaan bisa dalam bentuk rapat atau apa nanti secara berkala ada keluhan, keluhannya apa seperti itu. Itu ya bentuk tanggungjawab pimpinan terhadap bawahan, bawahan juga punya tanggungjawab melaksanakan tugas sesuai dengan ketepatan undang-undang. Maka terdapat timbal balik antar pegawai dengan atasannya” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas bahwa aspek tanggungjawab sudah diterapkan dengan baik di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Tanggungjawab pimpinan terhadap bawahan dengan selalu memberikan bentuk pembinaan-pembinaan. Pengawasannya akan dilihat apakah masih sesuai aturan yang ada atau sudah menyimpang. Jika masih dalam aturan yang ada tidak ada masalah, apabila sudah menyimpang akan diberikan teguran, tegurannya bisa lewat pembinaan. Pembinaannya dapat dilakukan dalam bentuk rapat. Bawahan juga mempunyai tanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.



Action	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Grand Total
(PA) 05. Pember...	483	602	724	791	830	750	119	6	4.305
(PA) 05. Pember...							433	170	603
(PA) 06. Migrasi ...					1				1
(PA) 06. Pember...	19	50	57	68	28	45	9	13	289
(PA) 06. Pember...							9	21	30
(PA) 07. Migrasi ...		1							1
(PA) 07. Pember...	8	38	55	56	47	69	8	1	282
(PA) 07. Pember...							42	28	70
(PA) 08. Migrasi ...			64			1		3	69
(PA) 08. Pember...	13	29	26	45	49	34	10		206
(PA) 08. Pember...							28	25	53
(PA) 09. Migrasi ...	2.313	3.122	4.566	5.973	3.803	1.965	209		21.951
(PA) 09. PemerK...	1.104	1.773	2.401	4.432	4.367	2.903	386	23	17.389
(PA) 09. Penuga...									407
(PA) 10. Koreksi ...	526	530	269	65	85	30	37	11	1.553
(PA) 10. Migrasi ...	1			1					2
(PA) 11. Migrasi ...	1	3	1	2	1				8
(PA) 13. Migrasi ...		18							18
(PA) 14. Migrasi ...	2	11							13
(PA) 15. Migrasi ...		20							20
(PA) 16. Migrasi ...	1	65	1	1					68

**Gambar 4. 8 Aplikasi IP Power Pivot**

Sumber: Dokumentasi tahun 2023

Berdasarkan gambar 4.8 dapat dilihat bahwa terdapatnya aplikasi *IP Power Pivot* yang digunakan Direktur untuk memeriksa hasil kinerja para staff pegawai Direktorat Paten. Dari aplikasi ini akan terlihat semua pekerjaan yang sudah dikerjakan para staff pegawai. Aplikasi ini dapat membantu untuk meningkatkan kinerja para staff pegawai Direktorat Paten.

Terdapatnya pernyataan yang sama dari informan 3, pegawai Direktorat Paten menyatakan bahwa pengawasan di Direktorat Paten melalui SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah). Berikut wawancaranya :

“Disini dari atasan bawahannya sudah ada SIPP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah). Jadi kalo dari atasan ke bawahannya itu lebih bagus. Responnya bagus.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Indikator responsibilitas dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Terkait hal tersebut dilakukan wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala subbagian tata usaha. Berikut wawancaranya :

“Jelas, karena kita diatur oleh regulasi, ada regulasi terkait dengan administrasi keuangan dari Kementerian Keuangan, Kalo terkait aturan kepegawaian dari BKN, terkait tata kelolanya dari Permenpan, dari

Kemenkumham sendiri ada juga aturan yang mengatur namanya Perkemenkumham. Pokoknya sudah sesuai aturan yang berlaku. Jadi InsyaAllah engga ada yang melanggar hukum.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan wawancara diatas, pelaksanaan kegiatan yang ada di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar karena Direktorat Paten sudah diatur oleh regulasi yang ada. Terkait dengan administrasi keuangan regulasinya dari kementerian keuangan, terkait aturan kepegawaiann regulasinya dari BKN, terkait dengan tata kelolanya regulasinya dari Permenpan, selain itu kemenkumham sendiri ada aturan yang mengatur namanya Perkemenkumham. Semua sudah sesuai dengan aturan yang berlaku jadi tidak ada yang melanggar hukum.

Terdapatnya pernyataan yang sama dari informan 2, Koordinator Permohonan dan Publikasi menyatakan bahwa semua kegiatan yang ada di Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sudah diatur oleh undang-undang dan semua pelaksanaannya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Berikut wawancaranya :

“Semua akan berusaha kesana karena pekerjaan kita waktunya selalu semua diatur oleh undang-undang, semua pekerja di Direktorat Paten khususnya pegawai di permohonan ditarget begitu masuk maksimum 2 minggu harus segera memberikan surat, suratnya bisa surat keterangan harus segera disampaikan kalau kelengkapan cek dan periksa kelengkapannya. Artinya semua ada rambu diatur waktunya, pemeriksaan juga diatur maksimum misalnya kalau paten sederhana 6 bulan kalau paten biasa lebih panjang lagi tapi proteksinya lebih lama tapi semua itu diatur dalam undang-undang semua. Ada ring waktu yang harus dipenuhi termasuk juga kewajiban pembayaran pemeliharaan. Pemohon atau pemegang paten juga ada batas waktu yang harus diperhatikan kalau telat pasti akan dihapus karena semua berdasarkan waktu. Disini pun kalau telat memberikan tanggapan pemohon nanti juga permohonannya dihapus dianggap ditarik kembali jadi semua harus tau posisinya masing-masing bahwa permohonan paten itu semua memikirkan waktu tidak bisa ditinggal begitu saja.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3,4,5,6,7,8 yang merupakan pegawai Direktorat Paten bahwa pelaksanaan kegiatan di Direktorat Paten, Desain

Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Para pegawai dalam melaksanakan program kerja dapat mencapai target yang sudah ditentukan dan dapat melebihi target.

Selain itu Indikator responsibilitas dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh pemohon setelah mendapatkan pelayanan dari Sub Direktorat Paten Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 yaitu pemohon 1 menyatakan bahwa manfaatnya yang pertama menjadi lebih paham titik letak kesalahan apa yang ada didalam pengajuan paten. Kedua manfaat yang pemohon dapatkan lebih efisien dalam penyelesaian kendala yang dihadapi terhadap pengajuan atau permohonan paten. Berikut pernyataannya :

“Yang pertama saya menjadi lebih paham titik letak kesalahan apa yang ada didalam pengajuan paten saya. Kemudian yang kedua manfaat yang saya dapatkan memang efisien dalam penyelesaian kendala yang kami hadapi terhadap pengajuan atau permohonan paten.” (Hasil wawancara dengan Ibu Desy Nurkristia selaku pemohon 1 pada tanggal 30 Juni 2023)

Selanjutnya pernyataan dari informan 10 yaitu pemohon 2 menyatakan bahwa manfaatnya invensi pemohon bisa dirasakan oleh masyarakat luas. Pemohon lebih mengerti apa itu paten, apa itu barang invensi yang pemohon punya. Berikut Pernyataannya :

“Manfaatnya invensi pemohon bisa dirasakan oleh masyarakat luas. Mereka lebih mengerti apa itu paten, apa itu barang invensi yang pemohon punya.” (Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Nur Faisal selaku pemohon 2 pada tanggal 27 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 11 yaitu pemohon 3, menyatakan bahwa banyak sekali manfaat yang didapatkan. Dari berbagai macam hal yang pemohon pertanyakan tentang patennya dapat ditanyakan secara langsung dan diberikan balasan sevara cepat dan menjelaskan ke pemohon lebih detail tentang jawaban yang dipertanyakan, hal tersebut membuat pemohon lebih mengerti.

Dari hasil observasi yang sudah dilakukan, bahwa pelaksanaan kegiatan di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Para pegawai dalam

melaksanakan program kerja dapat mencapai target yang sudah ditentukan dan dapat melebihi target.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, bahwa kesimpulan dari indikator responsibilitas bahwa pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap kinerja pegawai sudah diterapkan melalui aplikasi. Selain itu pengawasan dilakukan melalui SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah)

Kegiatan pelaksanaan di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Karena semua telah diatur oleh undang-undang yang berlaku.

#### **4.2.5 Akuntabilitas**

Akuntabilitas menunjukkan seberapa besar kebijakan dalam kegiatan dengan mempresentasikan kepentingan rakyat di atas kepentingan pribadi atau organisasi. Adapun pernyataan dari informan 1 yaitu Kepala subbagian tata usaha. Dinyatakan bahwa bentuk pertanggung jawab kegiatannya harus sesuai dengan output yang telah ditetapkan. Berikut wawancaranya :

“Pertanggung jawab kegiatannya ini harus sesuai dengan output yang telah ditetapkan, misalnya penyelesaian permohonan KI untuk tahun ini misalnya harus 1.000 kegiatan Workshop ini untuk outputnya harus mencapai target yang telah ditetapkan.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya, hasil wawancara kepada informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi. Dijelaskan bahwa untuk pertanggung jawaban kegiatan bentuknya laporan. Berikut wawancaranya :

“Jadi begini kegiatan di suatu instansi itu ada yang bentuknya laporan. Kalau kegiatan bentuknya laporan keuangan, laporan keuangan kita pertanggung jawabkan ke sekretariat disana yang mengelola karena bagian keuangan disana bagian pelaporan disana. Kinerja kita juga diawasi, siapa yang awasi kinerja ya bisa dari inspektorat bisa dari auditor yang lain seperti BPK. Jadi dari segi penunjangnya atau dari segi penganggaran itu juga ada auditornya bisa diauditlah bisa BPK bisa inspektorat. Kinerjanya juga bisa diaudit, diauditnya bisa BPK tergantung dia mintanya. Audit itu bisa audit laporan bisa audit kinerja, dua-duanya jalan ini. Artinya semua ada

pengawasan, semua ada pemeriksaan ada rambu-rambu yang tetap yang kita tidak bisa keluar dari rambu karena ada sistem pengawasannya ada auditornya.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Pernyataan yang sama dikemukakan juga oleh informan 3 yaitu pegawai Direktorat Paten, disampaikan bahwa bentuk pertanggung jawabannya ada yang langsung ke laporan. Lapornya ada beberapa, ada laporan tahunan bentuknya Laptan. Laptan itu akumulasi dari semua Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Untuk laporan mingguan hanya dalam subdit saja. Berikut wawancaranya :

“Disini itu bentuk pertanggung jawabannya ada yang langsung ke laporan. Ada laporan tahunan bentuknya Laptan, itu akumulasi dari semua Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual ada semua disitu laporan tahunan. Untuk laporan mingguan hanya untuk Subdit saja.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa bentuk pertanggung jawaban di Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang berdasarkan output kegiatannya. Untuk pertanggung jawabannya berbentuk laporan ada beberapa laporan, ada laporan tahunan ada laporan mingguan. Terkait keuangan laporannya berbentuk laporan keuangan, laporannya di pertanggung jawabkan ke sekretariat karena laporan keuangan ada disana.

## AKUNTABILITAS KINERJA DJKI 2021

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Dasar hukum pelaksanaan SAKIP, yaitu:

1. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (sebelumnya diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999, pada 21 April 2014 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku)
2. Peraturan MenPAN & RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
3. Peraturan MenPAN & RB Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi dan Implementasi SAKIP

Penyelenggaraan SAKIP meliputi 6 unsur penilaian dengan hasil kinerja DJKI sebagai berikut:

Komponen Penilaian	Bobot Nilai	2019	2020	2021
Perencanaan Kinerja	30%	22,26	22,54	22,79
Pengukuran Kinerja	25%	22,40	22,40	22,40
Pelaporan Kinerja	15%	13,00	13,27	13,00
Evaluasi Kinerja	10%	8,31	8,00	8,31
Capaian Kinerja	20%	12,10	14,92	15,33
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>78,07</b>	<b>81,12</b>	<b>81,83</b>
<b>Predikat</b>		<b>BB Sangat Baik</b>	<b>A Memuaskan</b>	<b>A Memuaskan</b>

### Gambar 4.9 Laporan Tahunan

Sumber: Laporan Tahunan DJKI Tahun 2021

Berdasarkan gambar 4.9 dapat dilihat bahwa Laporan Tahunan dapat diakses melalui website resmi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual yang berisikan akuntabilitas kinerja Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Laporan tahunan ini merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan kepada pemangku kepentingan dalam mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran atau target kinerja yang telah ditetapkan. Dilihat dari SAKIP Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual bahwa akuntabilitas kerjanya mengalami peningkatan. Akuntabilitas kinerja pada tahun 2019 mendapatkan predikat BB artinya sangat baik dan di tahun 2020-2021 mendapatkan predikat A, artinya memuaskan.

Indikator akuntabilitas dapat dilihat dari mekanisme laporan secara periodic. Berikut adalah wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala subbagian tata usaha. Berikut wawancaranya :

“Ada laporan bulanan, dari setiap Subdit yang disini melaporkan secara bulanan ke Subbagian TU, TU yang menggabungkan seluruh laporan dan TU yang melaporkan ke bagian sekretariat untuk di laporkan kepimpinan yang lebih tinggi lagi.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa laporan ada secara bulanan. Setiap subdit harus melaporkan secara bulanan ke subbagian TU. Dari subbagian TU yang melaporkan ke bagian sekretariat untuk dilaporkan kepimpinan yang lebih tinggi.

LAPORAN KINERJA DIREKTORAT PATEN, DTLST DAN RD TAHUN 2022

No.	UNIT KINERJA PER SUBDIT	2022												TOTAL
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
<b>A. Subdit. Permohonan &amp; Publikasi</b>														
<b>Seksi Administrasi Permohonan</b>														
1	Formalitas Lengkap (012)	1148	995	229	732	933	976	775	1150	896	1254	1284	1404	11776
2	Formalitas Tidak Lengkap (015)	683	478	277	633	615	599	512	649	581	696	753	791	7267
3	Dianggap Ditarik Kembali	196	128	28	86	84	111	117	131	99	169	195	190	1534
4	Penarikan Kembali	2	1	0	0	0	3	0	0	0	2	0	1	9
5	Perubahan Data	313	217	234	162	130	257	309	260	241	264	337	350	3074
6	Pengalihan Hak (Belum Granted)	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
7	Peninjauan Kembali	159	41	0	0	27	49	45	51	23	44	49	28	516
8	Pencabutan Surat Dianggap Ditarik Kembali	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	Permohonan Belum Dapat Diproses (Hold)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Permintaan Bukti Prioritas	11	2	0	3	2	0	2	0	2	0	2	3	27
11	Permintaan PPH	12	14	6	23	12	24	23	11	9	16	18	10	178
12	Permintaan ASPEC	5	1	0	3	5	0	1	2	2	5	6	0	30
13	Pengiriman Surat Fisik Melalui Pos	0	0	0	0	0	0	1589	613	226	499	708	414	4049
14	Dokumen Masuk Paten (Non PCT)	151	137	204	163	124	211	183	0	0	0	0	0	1173
15	Dokumen Masuk Paten Sederhana	143	113	62	130	94	145	167	0	0	0	0	0	854

Gambar 4. 10 Laporan Bulanan

Sumber: Laporan Bulanan 2022

Berdasarkan gambar 4.10, laporan bulanan merupakan bentuk pertanggung jawaban kinerja pada setiap unit yang ada di Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. Dalam laporan bulanan dijelaskan hasil kinerja setiap bulan dari seluruh subdit yang ada di Direktorat dan laporan bulanan ini dikumpulkan kepada subbagian tata usaha dan dari subbagian tata usaha yang menggabungkan seluruh laporan bulanan kinerja dari seluruh subdit dan dilaporkan kebagian program dan pelaporan yang ada di sekretariat.

CAPAIAN KINERJA																
1594 - Kegiatan Penyelenggaraan Sistem Paten, DTLST dan RD																
Tahun 2022																
Program/Kegiatan	Target	Realisasi Bulan Januari	Realisasi Bulan Februari	Realisasi Bulan Maret	Realisasi Bulan April	Realisasi Bulan Mei	Realisasi Bulan Juni	Realisasi Bulan Juli	Realisasi Bulan Agustus	Realisasi Bulan September	Realisasi Bulan Oktober	Realisasi Bulan November	Realisasi Bulan Desember	Total Realisasi	Persentase realisasi	Keterangan (penjelasan tentang pencapaian output)
	Volume 2022	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	Volume	
Jumlah Penyelesaian Layanan Permohonan Paten, DTLST, dan RD sesuai dengan aturan yang berlaku	11960 Layanan	1831	1473	506	1365	1548	1575	1287	1799	1477	1950	2037	2195	19043	159,22%	
Jumlah Penyelesaian Rekomendasi Pelayanan Hukum di Bidang Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang	120 Rekomendasi Kebijakan	14	10	13	12	4	11	14	12	72	10	13	17	202	168,33%	
Jumlah Putusan Hasil Sidang Banding Paten (diterima, ditolak, ditarik kembali)	25 Putusan	2	4	3	4	0	4	4	4	0	2	2	2	31	124,00%	
Jumlah Pelaksanaan Sidang Permohonan Banding Paten secara tepat waktu	70 Sidang	6	7	8	7	5	9	8	6	7	8	8	6	85	121,43%	

**Gambar 4. 11 Capaian Kinerja Laporan Bulanan**

Sumber: Laporan Bulanan 2022

Pada gambar 4.11 merupakan capain kinerja setiap bulan dari seluruh subdit. Capain kinerja ini menjelaskan target yang dihasilkan dari setiap program atau kegiatan yang ada di Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang. Dalam capain kinerja laporan bulanan dijelaskan juga realisasi program atau kegiatan setiap bulannya.

Selanjutnya, hasil wawancara kepada informan 2 yaitu Koordinator Permohonan dan Publikasi menyatakan bahwa laporan secara periodik dari setiap bagian atau setiap subdit membuat laporan mingguan atau bulanan yang diutamakan adalah laporan bulanan. Laporan ini nantinya akan dikumpulkan ke TU, dari TU nanti akan mengelola semua laporan kemudian laporan akan



diteruskan ke bagian program dan pelaporan yang ada di sekretariat. Berikut wawancaranya :

“Pelaporan secara periodik dari kami dari tiap bagian atau tiap subdit membuat laporan baik mingguan atau bulanan terutama bulananlah kemudian dikumpulkan di subbagian TU. Subbagian TU yang akan mengolah semuanya kemudian laporan di teruskan ke bagian program dan pelaporan yang ada di sekretariat. Ini rutin tiap bulan ada.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Pernyataan yang sama disampaikan oleh informan 3, pegawai Direktorat Paten menyatakan bahwa mekanisme laporan ada secara mingguan dan bulanan. Berikut wawancaranya :

“Kalau di Direktorat Paten sendiri ada laporan mingguan dan laporan bulanan juga ada. Jadi secara berkala jadinya ada.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Januari di kantor Direktorat Paten)

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 4, 5, 7, 8 yang merupakan pegawai Direktorat Paten, mereka menyatakan bahwa laporan secara periodik ada laporan mingguan, bulanan dan triwulan. Mekanismenya di Direktorat Paten selalu membuat laporan lewat sumaker dan ada yang melalui surat. Laporan ini akan melihat target kerjanya pegawai Sub Direktorat Paten dan pekerjaannya jelas terlihat dilaporan ini. laporan ini akan dibuat data share yang dapat dilihat semuanya termasuk atasan.

Dari hasil observasi yang sudah dilakukan, dilihat dari setiap subdit membuat laporan bulanan. Laporan ini akan dikumpulkan ke subbagian tata usaha. Laporan ini setiap bulan rutin dilaksanakan dari setiap subdit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, bahwa kesimpulan dari indikator akuntabilitas dapat diketahui bahwa Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk bentuk pertanggung jawabannya berupa laporan. Bentuk pertanggung jawaban kegiatannya harus sesuai dengan output yang telah ditetapkan. Untuk laporan ada yang berupa laporan tahunan atau disebut laptan. Laptan itu berupa akumulasi dari semua Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.

Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang melakukan mekanisme laporan secara periodic. Untuk laporan ada mingguan, bulanan, dan triwulan. Laporan mingguan ini setiap pegawai harus membuat laporannya. Untuk laporan bulanan setiap subdit harus melaporkan secara bulanan ke subbagian tata usaha. Dari subbagian tata usaha yang melaporkan ke bagian sekretariat untuk dilaporkan ke pimpinan yang lebih tinggi. Mekanisme di Direktorat Paten selalu membuat laporan lewat sumaker dan ada yang melalui surat. Laporan ini akan melihat target kerjanya pegawai Direktorat Paten dan pekerjaannya jelas terlihat di laporan ini. laporan ini akan dibuat data share yang dapat dilihat semuanya termasuk atasan.