

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan tentang penelitian mengenai kinerja Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang Unit Direktoral Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pembahasan ini berisi tentang data dan fakta yang diperoleh dari penelitian di lapangan yang akan disesuaikan dengan 5 indikator menurut Agus Dwiyanto (2008:50-51) mengenai pengukuran atau penilaian pada kinerja organisasi, yaitu Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

5.1 Produktivitas

Indikator produktivitas meliputi rasio antara input-output, yaitu untuk melihat seberapa besar Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mencapai hasil yang diharapkan. Rasio input mencakup sumber daya manusia dan anggaran yang dimiliki untuk mencakupi kegiatan atau program yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala subbagian tata usaha, dan Koordinator Permohonan dan Publikasi, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia belum memadai. Dimana Sub Direktorat Paten sendiri telah melakukan penambahan sumber daya manusia dengan cara bersurat secara tertulis dan lisan ke pembina kepegawaian di sekretariat dan dengan adanya program P3K yang akan dilaksanakan di peraturan terbaru nantinya akan dapat menjadi solusi untuk kekurangan sumber daya manusia. Selain itu Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melakukan penambahan sumber daya manusia dengan ditambahkan pegawai pemerintah non pegawai negeri (PPNPN) atau yang disebut honorer.

Pada rasio input yang juga mencakup anggaran yang dimiliki, anggaran tersebut sepenuhnya digunakan untuk pelaksanaan fungsi pelayanan dengan tujuan agar anggaran ini dapat memberikan masyarakat kemudahan dan tidak

merasa terbebani atas pelayanan yang akan diberikan. Anggaran yang ada dapat mengakomodir semua kegiatan yang sudah direncanakan dan jika ada sisa anggaran dapat membuat kegiatan yang baru. Anggaran di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia berasal dari APBN dan PNPB. Anggaran tersebut dialokasikan untuk keperluan pelayanan, kegiatan-kegiatan atau program-program yang dilakukan Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan membiayai hal-hal yang sifatnya wajib, seperti membayar listrik dan yang lainnya. Namun, ketersediaan anggaran Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia belum memadai, dikarenakan masih perlunya anggaran tambahan untuk pembiayaan kegiatan di luar anggaran yang telah ditetapkan. Selain melihat input yang dimiliki oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, berikut akan dibahas output yang dihasilkan apakah kegiatan atau program dapat dicapai target tujuannya oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

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. Dalam hal ini, ketuntasan dan waktu penyelesaian kegiatan atau program yang dilakukan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa target kinerja di tahun 2022 dapat tercapai, targetnya dapat dicapai 11.960 permohonan. Dalam setahun bisa dicapai 16.00 permohonan. Dan ditahun 2022 ini target yang dicapai lebih baik daripada tahun sebelumnya. Berdasarkan dari kegiatan atau program yang ada pada tahun 2022 semua terlaksana dengan baik, bahkan sebelum bulan november kegiatan yang ada sudah terlaksana semua berdasarkan RKA-K/L.

Dalam hal ini, terkait waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, diketahui bahwa waktu penyelesaian

pelayanan sudah efektif dan efisien, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pemohon tidak perlu lagi bolak balik ke kantor Direktorat Paten dikarenakan pemohon dapat menanyakan pertanyaan secara *online*.

Berdasarkan hasil observasi, dilihat memang pegawai yang ada belum memadai, masih perlu penambahan sumber daya manusia dengan beban kerja yang lebih berat. Kegiatan-kegiatan atau program-program yang dilakukan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat terlaksana dengan baik. Semua terlaksana sesuai dengan perencanaan awal.

Berdasarkan hasil dokumentasi, dari hasil Evaluasi Kinerja Direktorat Paten capaian 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 kinerjanya bahkan melebihi dari Target yang telah ditentukan di awal tahun.

Dalam hal ini, pencapaian produktivitas yang dilakukan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, sebagaimana dinyatakan Mangkunegara (2000:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan padanya.

5.2 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang maksimal yaitu melalui kemudahan akses pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, dan kepuasan pengguna terhadap akses pelayanan. Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. memberikan pelayanan yang berkualitas yakni dengan sumber daya manusia yang berkualitas, dan memberikan layanan yang terbaik dan layanan prima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala subbagian tata usaha, dan Koordinator Permohonan dan Publikasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah memberikan layanan yang berkualitas dan layanan prima kepada pemohon. Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia telah mendapatkan predikat ZI – WBK. Dengan predikat ZI – WBK pelayanan yang diberikan akan selalu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Berkualitas dan tidak berkualitasnya relatif tetapi semua instansi akan selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik dan memberikan layanan prima. Berkualitas dan tidak berkualitas suatu layanan dapat dilihat pada indikator kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon bahwa layanan yang diberikan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah berkualitas, hal ini didukung dengan pegawai yang telah memberikan respon yang cepat kepada pemohon dan menanggapi pemohon bila ada keluhan terkait dengan kendala-kendala yang ada di permohonan paten. Selain itu pelayanan yang diberikan sudah cukup baik didukung dengan aplikasi yang sudah ada.

Selain itu dari segi kemudahan akses pelayanan juga dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Standar sarana dan prasarana mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Dari hasil observasi secara langsung fasilitas yang tersedia di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia baik dari bangunan hingga peralatan di dalamnya sudah layak. Fasilitas yang tersedia disana cukup lengkap, untuk ruang permohonan paten sudah tersedia loket pendafptaran dan ruang tunggu. Fasilitas kantor yang diberikan kepada pegawai telah memadai dalam mendukung pekerjaannya. Dilihat ketersediaannya alat kerja yang difasilitasi seperti komputer wifi, printer, mesin fotocopy, laptop dan ruang tamu di dalam ruangan setiap direktorat.

Selain itu dari segi sarana dan prasarana akses pelayanan juga dapat dilihat dari cara instansi tersebut dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala subbagian tata usaha, dan Koordinator Permohonan dan Publikasi, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan cara atau strategi agar selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat atau pemohon. Caranya atau strateginya sendiri ada di humas. Dari humas sudah menyediakan sarana untuk lebih mendekatkan diri ke pemohon, calon pemohon, dan pemegang paten. Sarana ini dapat mempermudah pemohon untuk berkomunikasi melalui via apa saja seperti, via CS, SIVIKI, media sosial, dan komunikasi via video juga ada. Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia akan memberikan kenyamanan dengan memfasilitasi pemohon, calon pemohon, dan pemegang paten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Sub Direktorat Paten, dapat disimpulkan bahwa cara instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas salah satunya dengan membuat program – program yang menjangkau seluruh masyarakat indonesia, seperti Workshop Substantif, mengadakan asistensi atau mediasi via online melalui *zoom meeting*. Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebisa mungkin akan mencakup seluruh pemohon dan inventor yang berada di luar jangkauan. Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia akan memfasilitasi pemohon dan inventor dengan mendatangkan langsung atau membuat jadwal agar dapat berkomunikasi secara langsung dengan Sub Direktorat Paten dan dapat bertanya apa saja yang terkait dengan kendala dan segala macam yang akan ditanyakan. Selain itu akan diberikan arahan dan solusi kepada masyarakat dan memfasilitasi masyarakat. Upaya yang dilakukan agar layanan berkualitas harus sesuai dengan SOP dan undang – undang yang berlaku. Jadi pelayan yang memberikan pelayanan harus mengacunya terhadap SOP dan undang – undang agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan dokumentasi, dari hasil Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual sudah ada sistem permohonan online sebagai sistem permohonan Paten yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara online melalui laman *www.dgip.go.id*. Dengan adanya sistem permohonan online ini dapat mempermudah masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran paten. Selain itu masyarakat pengguna permohonan kekayaan intelektual 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 “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 mempermudah masyarakat atau pemohon dalam berkomunikasi langsung dengan Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Dwiyanto (2008:50-51) pada indikator kualitas layanan dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan pelayanan yang ada di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah berkualitas. Dimana pelayanan yang berkualitas dengan sumber daya manusia yang berkualitas, dan layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan layanan prima kepada masyarakat atau pemohon. Sarana dan prasarana sudah layak. Masyarakat atau pemohon diberikan kemudahan dengan memberikan fasilitas layanan.

5.3 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta menyusun rencana pelayanan publik berdasarkan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dicantumkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan suatu organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena

itu, Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai organisasi penyedia pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbagian tata usaha dan Koordinator Permohonan dan Publikasi, dapat disimpulkan bahwa program yang telah disusun sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dimana program yang dibuat akan mengarah kepada kebutuhan masyarakat. Dimana Sub Direktorat Paten memiliki fasilitas yang disediakan oleh humas. Semua keluhan dan semua pertanyaan dari masyarakat akan langsung diterima di humas dan akan disampaikan ke bagian subdit, dari subdit akan langsung menangani semua keluhan dan pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Sub Direktorat Paten, dapat disimpulkan bahwa program yang telah disusun sejauh ini rata – rata sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat tetapi masih ada yang belum sesuai akan tetapi akan menjadi program ditahun berikutnya.

Selain itu responsivitas dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat apa belum. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbagian tata usaha dan Koordinator Permohonan dan Publikasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dikarenakan sudah sesuai dapat meningkatkan jumlah permohonan paten di Indonesia. Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan berusaha memberikan layanan yang terbaik. Dimana jika ada pemohon yang kekurangan administratif, dari pegawai akan menyampaikan secara tertulis kepada pemohon bahwasanya ada yang kurang dibagian administratif. Selain itu Direktorat Paten mempunyai layanan group whatsapp bagi pemohon-pemohon yang kurang paham dan dapat langsung bertanya di group tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Sub Direktorat Paten, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Sub Direktorat Paten, Desain Tata

Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang sudah ada yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ada yang belum, dikarenakan pelayanannya sudah terkait dengan aplikasi. Jadi dikarenakan aplikasi ada kekurangan dan ada kelebihan. Layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diterima baik hanya ada beberapa yang tidak sesuai dengan layanan yang masyarakat inginkan akan tetapi kebanyakan layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik atau sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Para pegawai sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan sudah melayani dengan baik sesuai dengan yang mereka inginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, dapat disimpulkan bahwa Alur proses pelayanan sekarang secara online dan sudah lebih baik karena adanya pelayanan *customer service* secara *zoom* langsung dengan pemohon dan dapat langsung diberikan tanggapan atau jawaban sesuai dengan apa yang ditanyakan pemohon. Selain itu proses pelayanan di Sub Direktorat Paten sudah baik, komunikasi juga cepat tidak bertele-tele. Jika ada kendala pemohon dapat bertanya langsung kepada pegawai yang ada di Sub Direktorat Paten dan langsung diberikan tanggapan yang cepat dan membantu pemohon menyelesaikan kendala-kendala yang ada.

Pasolong (2010:221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Responsivitas juga dapat dilihat dari sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Direktorat Paten, dapat disimpulkan bahwa sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Dimana para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu ramah dengan menyambut mereka dengan baik, memberikan senyuman, menyapa, mendengarkan dan memfasilitasi yang masyarakat inginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, dapat disimpulkan bahwa para pegawai di Sub Direktorat Paten sudah sangat responsif dalam menanggapi pemohon yang bertanya. Para pegawai memberikan respon yang cepat dan solusi terhadap pengaduan pemohon.

Berdasarkan hasil observasi, para pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat selalu ramah, sopan dalam berbicara, memahami maksud dari pemohon atau masyarakat agar jawaban yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan pemohon atau masyarakat dan mengutamakan 5 S, senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Dwiyanto (2008:50-51) pada indikator responsivitas dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarekan Program – program sudah terealisasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat tetapi masih ada yang belum dan nantinya akan menjadi program ditahun berikutnya. Untuk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan dengan kebutuhan masyarakat. Sikap tanggap para pegawai sudah cukup baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5.4 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. Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam melaksanakan kegiatannya diharapkan sesuai dengan target yang akan dicapai serta berdasarkan prinsip- prinsip administrasi pelayanan dengan baik dalam menggunakan sistem layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbagian tata usaha dan Koordinator Permohonan dan Publikasi, dapat disimpulkan bahwa aspek responsibilitas sudah diterapkan dengan baik di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Untuk pengawasan dari direktur sebagai pimpinan tertinggi di Direktorat Paten sudah dilaksanakan dengan menggunakan

alat dan sudah ada aplikasi untuk pengawasannya. Direktur dapat memeriksa kinerja para staff pegawai melalui aplikasi tersebut. Selain itu tanggung jawab sudah diterapkan. Responsibilitas pimpinan terhadap bawahan dengan memberikan pembinaan kepada para staff pegawai. Untuk pengawasannya akan dilihat apakah masih sepanjang koridor aturan tidak masalah, tetapi apabila sudah menyimpang sedikit maka akan diberika teguran. Teguran tersebut melalui pembinaan. Pembinaan bisa dalam bentuk rapat yang nantinya akan dibahas secara berkala jika ada keluhan. Bawahan juga mempunyai tanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, seperti yang dikemukakan Siagian organisasi 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon, dapat disimpulkan bahwa pemohon mendapatkan manfaat setelah melakukan pelayanan di Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Manfaat yang pertama pemohon dapatkan menjadi lebih paham terkait dengan titik kesalahan apa yang ada di dalam pengajuan patennya. Kedua pemohon mendapatkan waktu penyelesaian yang lebih efisien. Ketiga pemohon menjadi lebih mengerti tentang paten yang didaftarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Sub Direktorat Paten, dapat disimpulkan bahwa pengawasan di Sub Direktorat Paten dilakukan melalui SPIP. SPIP bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintahan negara, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Selain itu Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam melaksanakan kegiatan sudah sesuai dengan kebijakan, yaitu mengupayakan sesuai dengan visi misi yang dibuat. Kesesuaian tersebut akan menjadi faktor yang memudahkan dan melancarkan pelaksanaan kegiatan

pelayanan yang ada Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Berdasarkan hasil observasi, 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. Temuan ini diperkuat juga oleh teori Widodo (2016:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Dari definisi tersebut maka dalam melakukan dan menyempurnakan suatu kegiatan harus didasari dengan rasa tanggung jawab agar tercapai hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan hasil dokumentasi, adanya upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai di Direktorat Paten melalui IP Power Pivot yang merupakan milik Direktur Paten dalam mengevaluasi kinerja pegawainya untuk lebih dikembangkan potensi pegawainya dan ditingkatkan kinerjanya.

5.5 Akuntabilitas

Kinerja Sub Direktorat Paten Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam aspek akuntabilitas sesuai dengan teori akuntabilitas yang disampaikan Dwiyanto (2008:50-51) Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Dapat disimpulkan bahwa para pejabat publik bertanggung jawab kepada masyarakat. Dapat dilihat dari laporan pertanggungjawaban dan ketepatan pelaporan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbagian tata usaha dan Koordinator Permohonan dan Publikasi, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanggungjawaban kegiatan bentuknya merupakan laporan. Laporan pertanggungjawaban kegiatan ini harus sesuai dengan output yang ditetapkan. Untuk kegiatan bentuknya laporan keuangan, laporan keuangan dipertanggungjawabkan ke sekretariat dikarenakan disana yang mengelola bagian

keuangan dan pelaporan. untuk kinerja langsung diawasi oleh inspektorat dan auditor yang lain seperti BPK. Adapun berdasarkan laporan periodik dalam bentuk laporan bulanan, laporan triwulan, dan laporan tahunan. Setiap subdit harus melaporkan secara bulanan ke subbagian tata usaha dari tata usaha yang melaporkan kebagian program dan pelaporan untuk dilaporkan ke pimpinan yang lebih tinggi. Ini rutin dilaksanakan setiap bulan. Temuan ini diperkuat oleh 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Sub Direktorat Paten, dapat disimpulkan bahwa untuk bentuk pertanggung jawabannya ada yang langsung ke laporan. Laporan secara periodik dalam bentuk laporan bulanan, laporan triwulan, dan laporan tahunan. Laporan ini akan melihat target kerja para pegawai Sub Direktorat Paten dan pekerjaannya jelas terlihat dilaporan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi, dilihat dari setiap subdit membuat laporan bulanan. Laporan ini akan dikumpulkan ke subbagian tata usaha. Untuk laporan ini setiap bulan rutin dilaksanakan dari seluruh subdit yang ada di Direktorat.

Berdasarkan dokumentasi, adanya laporan tahunan merupakan sebuah bentuk pertanggung jawaban sebuah instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan 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.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Dwiyanto (2008:50-51) pada indikator akuntabilitas dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan setiap program dan kegiatan ada bentuk pertanggung jawabannya yaitu sebuah laporan. Adapun laporan secara periodik dalam bentuk laporan bulanan, laporan triwulan, dan laporan tahunan. Laporan ini dilaksanakan di

setiap subdit. Mekanisme laporannya dari subdit harus melaporkan secara bulanan ke subbagian tata usaha dari tata usaha yang melaporkan sebagian program dan pelaporan untuk dilaporkan ke pimpinan yang lebih tinggi. Ini rutin dilaksanakan setiap bulan.