



ANALISIS LAYANAN PUBLIK PERMOHONAN PENDAFTARAN KEKAYAAN INTELEKTUAL (*Public Service Analysis Request for Intellectual Property Registration*)

Nizar Apriansyah
Balitbang Hukum dan HAM
Kementerian Hukum dan HAM R.I, Jakarta
nizarapriansyah@yahoo.com

Tulisan Diterima: 24-01-2020; Direvisi: 09-03-2020; Disetujui Diterbitkan: 09-03-2020
DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2020.V14.125-140>

ABSTRAK

Kepuasan pengguna layanan merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan publik, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur bagaimana seharusnya pemerintah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan permohonan pendaftaran kekayaan intelektual yang diselenggarakan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Cq Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual diharapkan menjadi sistem pelayanan yang terintegrasi mudah diakses dan tepat waktu dalam penyelesaian, sehingga sesuai dengan prinsip-prinsip layanan publik dan pada akhirnya mampu mendukung pembangunan bangsa melalui produk-produk yang berkualitas dan terlindungi secara hukum, namun dalam implementasinya masih terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan prima baik di tingkat pusat maupun pada tataran kantor wilayah sehingga perlu upaya untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Kajian ini menganggap bahwa proses penyelesaian permohonan pendaftaran kekayaan intelektual yang sering terlambat menjadi suatu persoalan yang segera harus diselesaikan.

Kata kunci: perlindungan hukum; pelayanan publik; kekayaan intelektual.

ABSTRACT

Service user satisfaction is an indicator of the success of public service delivery, Law Number 25 of 2009 concerning Public Services regulates how the government should implement service to the public. Registration requests for intellectual property held by the Ministry of Law and Human Rights Cq, the Directorate General of Intellectual Property, is expected to be an integrated service system that is easily accessible and timely in the settlement. So that it is following the principles of public service and ultimately is capable of supporting the nation's development through product quality products and are legally protected. However, many obstacles were found in excellent service implementation at a central and regional office level. So that efforts are needed to resolve the issue. This study considers that the process of completing applications for registration of intellectual property, which is often late becoming an issue that must be solved immediately.

Keywords: legal protection; public service; intellectual property.

PENDAHULUAN

Secara struktural, keberadaan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) tak berbeda dengan organisasi publik lainnya, yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Hanya saja yang perlu dipahami di sini adalah keunikan atau kekhasan pelayanan yang diselenggarakan oleh DJKI. Berbeda dengan beberapa organisasi publik lainnya yang bersifat mandatoris, pelayanan Kekayaan Intelektual (KI) bersifat opsional dimana penerima layanan mempunyai pilihan apakah akan menggunakan jasa layanan yang disediakan atau tidak, dalam hal ini mendaftarkan atau tidak mendaftarkan¹ karya intelektualnya.

Deskripsi tugas dimaksud nampak sederhana, namun jika dikaji lebih dalam sebenarnya operasionalisasi tugas dimaksud sangat kompleks. Kompleksitas tidak hanya berhubungan dengan beragamnya karya intelektual, tetapi juga berkaitan dengan luasnya wilayah kerja. Pada dimensi karya intelektual, bidang KI telah merambah ke segala aspek kehidupan manusia, sebagaimana tercermin dari semakin berkembangnya perundangan di bidang KI. Saat ini setidaknya terdapat enam undang-undang yang menaungi karya intelektual, yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 13 tahun 2016 tentang Paten, Undang-Undang Nomor 20 tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, Undang-Undang Nomor 31 tahun 2000 tentang Desain Industri, Undang-Undang Nomor 32 tahun 2000 tentang Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu serta Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang.

Dari segi luasnya wilayah jangkauan kerja, pelayanan KI harus mampu menjangkau seluruh wilayah negara. Dengan mengacu kepada sistem pemerintahan yang ada, saat

1 Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 Tentang Hak Cipta Pasal 64 ayat 2

ini wilayah negara Indonesia terpetakan ke dalam 34 propinsi yang terdiri dari tidak kurang 514 kabupaten dan kota². Jumlah kabupaten dan kota inilah yang merupakan wilayah kerja yang sesungguhnya.

Kompleksitas pelayanan KI dimaksud tidak berhenti sampai di situ, namun juga berkaitan dengan prinsip KI yang meniadakan duplikasi pemilikan hak. Dalam prinsip KI, siapa yang mendaftarkan terlebih dahulu karya intelektualnya, maka ialah yang berhak atas karya tersebut. Untuk itu praktik pelayanan KI harus diselenggarakan dengan penuh kehati-hatian guna memastikan bahwa hak itu benar-benar dimiliki oleh pihak yang memang berhak.

Keunikan karakteristik pelayanan KI tersebut memaksa terjadinya sentralisasi pelayanan dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menyampaikan permohonannya ke Jakarta baik secara langsung maupun menggunakan media lain. Namun sejak beberapa tahun yang lalu pintu-pintu pendaftaran KI dibuka di daerah, dalam hal ini pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kanwil Kemenkumham). Kanwil Kemenkumham dapat menerima pendaftaran beberapa kategori karya intelektual. Untuk selanjutnya diteruskan ke DJKI guna memperoleh pengesahan atas hak yang dimohonkan tersebut. Terobosan terbaru DJKI mulai tanggal 17 Agustus 2019. Pendaftaran merek, desain industri dan paten dapat dilakukan secara online. Kehadiran aplikasi ini mempermudah masyarakat untuk mendaftarkan permohonan KI, melalui konsultan atau tempat yang telah di tunjuk oleh DJKI agar dapat menerima permohonan

2 Kementerian dalam Negeri; <https://otda.kemendagri.go.id/wp-content/uploads/2019/03/Pembentukan-Daerah-Daerah-Otonom-di-Indonesia-s.d-Tahun-2014-2.pdf> di akses :16 /1/2020

pendaftaran KI.³ Sebelumnya, DJKI telah meluncurkan layanan pendaftaran melalui E-Hak Cipta pada 2016. Sistem aplikasi online ini telah berhasil meningkatkan jumlah permohonan hak cipta DJKI dari 5.927 di 2016 menjadi 30.791 di tahun 2017⁴

Meningkatkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap perlindungan kekayaan intelektual setiap tahun menunjukkan peningkatan, yang terlihat dari meningkatnya jumlah produk KI terdaftar. Nilai sosial maupun ekonomi yang melekat pada karya intelektual memberikan banyak manfaat bagi pelaksanaan pembangunan ekonomi bangsa. Kecepatan penyelesaian permohonan pendaftaran berdampak pada produk yang akan dipasarkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada produk desain industri jika produk fashion, aksesoris dan produk-produk lainnya yang sifatnya cepat berubah tidak cepat terdaftar akan menimbulkan kerugian bagi pemilik KI tersebut secara ekonomi⁵. Pemilik Paten rugi jika produknya tidak segera terdaftar karena perlindungan terhitung sejak tanggal penerimaan⁶.

Walaupun telah ada inovasi pelayanan pendaftaran KI secara online, akan tetapi belum berbanding lurus dengan persepsi masyarakat yang menganggap bahwa lamanya proses pendaftaran KI⁷. Hal ini perlu menjadi perhatian karena tidak akan ada persepsi kalau, hal tersebut tidak terjadi. Maka untuk membuktikan hal tersebut penulis tertarik untuk menganalisis layanan publik permohonan pendaftaran KI yang diselenggarakan oleh DJKI.

3 Yantina Debora <https://tirto.id/djki-luncurkan-aplikasi-pendaftaran-online-merek-dan-paten-egs8> diakses 17/1/2020

4 *Ibid*

5 Nizar Apriansyah, *Perlindungan Hak Atas Desain Industri dalam Mendorong Perekonomian*. Balitbangkumham Press 2020

6 UU No. 13 tahun 2016 tentang Paten pasal 23 dan 24

7 Data berdasarkan audiensi dengan Dirjen KI.

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.⁸

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah saat ini menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya peran pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum⁹ fungsi-fungsi dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat.
2. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang

8 A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, 2010 hal 26

9 Depdagri-LAN.2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management)*. Jakarta LAN.

tugas tertentu disektor pembangunan fungsi pokoknya adalah development function/fungsi pembangunan dan adaptif function/fungsi adaptasi.

3. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsi lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function).

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting

dalam kehidupan masyarakat saat ini, dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Dari batasan di atas setidaknya-tidaknya terdapat beberapa poin yang penting untuk dipahami diantaranya; kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi (institusi pemerintah baik bertindak sebagai badan usaha atau bentuk lainnya); penerima pelayanan yaitu warga negara, penduduk atau masyarakat; *output* atau produk pelayanan itu sendiri dapat berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta satu hal lainnya adalah adanya peraturan perundang-undangan yang mengaturnya.

Sedang menyangkut penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, jika pada dua norma pertama disebutkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memperluasnya menjadi tidak hanya terbatas pada organisasi yang berafiliasi di bawah institusi pemerintah, namun juga tidak tertutup kemungkinan terdapat organisasi lain yang turut serta menyelenggarakan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Terkait dengan kualitas pelayanan, secara sederhana dapat dikatakan bahwa pelayanan suatu organisasi dapat dikatakan baik jika

pengguna layanan tidak banyak keluhan atau pengguna layanan merasa puas atas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Kepuasan ini merupakan cerminan berkualitaskannya pelayanan itu sendiri. Kreativitasdalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kebutuhan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi:

1. Kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
8. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan publik pemerintah. Pemerintah akan menerapkan kebijakan publik yang meliputi kebijakan umum dan kebijakan teknis. Kebijakan umum, berkaitan dengan kepentingan umum, karena menurut konsepsi demokrasi modern, kebijakan pemerintah tidak hanya berisi pemikiran para pejabat pemerintah, tetapi juga harus selalu berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat akan kecepatan dan ketepatan pelayanan membuat penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah belum mampu mengimbangi kebutuhan publik yang semakin beragam.¹⁰ Kecepatan perubahan teknologi berdampak pada percepatan dan kebutuhan masyarakat akan informasi pelayanan. Pemerintah telah menyediakan rambu-rambu salah satunya melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah mensyaratkan prinsip-prinsip pelayanan yang baik, adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

¹⁰ Komisi Pemberantasan Korupsi, Survei Integritas Sektor Publik Indonesia 2007.

2. Kejelasan.

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Paradigma layanan publik mulai pada tahun 2009 terjadi perkembangan yang memberikan harapan bagi terjadinya keadilan sosial bagi segenap rakyat Indonesia, yaitu adanya pergantian kepemimpinan baik pada tingkat lokal maupun nasional secara demokratis. Pemimpin dipilih secara langsung oleh rakyat dan memperoleh mandat untuk mengurus dan menyediakan kebutuhan atau kepentingan rakyat secara langsung¹¹

Demokratisasi penyelenggaraan pergantian kepemimpinan nasional semestinya juga menjadi pintu gerbang demokratisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Tugas utama pemerintah adalah melayani rakyatnya dalam arti luas. Suatu hal yang realistis, jika rakyat berkehendak untuk memperoleh pelayanan terbaik sebagai kompensasi atas komitmen dalam mengembangkan tata Negara dan pemerintahan demokratis. Paham demokrasi diharapkan mampu menjembatani keinginan rakyat untuk dapat hidup lebih sejahtera.

Hasil penilaian hasil survei Ombudsman Indonesia terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 107 Pemerintah Kabupaten (Pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 24,12% atau 48 Pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 44,22% atau 88 Pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan 31,66% atau 63 Pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.¹² Sementara capaian tingkat kepatuhan Kementerian pada tahun 2017 baru mencapai 64% (enam puluh

11 Ibid, Komisi Pemberantasan Korupsi 2007

12 Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman, Kepatuhan Penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2017

empat persen). Tingkat kepatuhan ini masih berada dibawah target RPJMN 2015 – 2019 dalam hal Kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang ditetapkan sebesar 90% (sembilan puluh persen).¹³

Kepuasan sebagai cerminan dari membaiknya kualitas pelayanan masih jauh dari harapan. Dalam laporan survei Ombusman tersebut, terlihat bahwa hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di kementerian/lembaga, dan pemerintah daerah belum menunjukkan adanya peningkatan signifikan. Secara merata masih menunjukkan tingkat kepatuhan rendah dengan jumlah entitas yang semakin berkurang pada level kementerian, lembaga dan pemerintah provinsi. padahal jauh sebelum era reformasi, yaitu sejak tahun 1993 telah digulirkan mekanisme membangun pelayanan terbaik kepada masyarakat. Organisasi pelayanan publik telah diberi pedoman atau prosedur dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pada era reformasi, hal tersebut diperkuat dengan dikeluarkannya pedoman umum pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP.M.Pan/7/2002 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. Namun sayangnya pelaksanaan pedoman tersebut belum berhasil sebagaimana yang diharapkan.

Lahirnya suatu kebijakan tidak serta merta menyelesaikan segala permasalahan. Ketidakefektifan implementasi kebijakan dapat dikelompokkan dalam dua kategori yaitu *non implementation* dan *unsuccessful implementation*. Kedua kategori dimaksud dapat mempengaruhi kinerja kebijakan bahkan mengagalkannya. Keduanya diyakini memiliki peluang yang sama dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan¹⁴.

Kebijakan yang dikategorikan tidak terlaksana adalah jika suatu kebijakan yang dilaksanakan diluar perencanaan.

Sedang pada ketegori implementasi yang tidak berhasil (*unsuccessful implementation*) terjadi manakala suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan sehingga kebijakan tersebut tidak memberikan dampak perubahan sesuai perencanaan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat terjadi karena, Faktor eksternal berupa bencana alam, pergantian kepemimpinan nasional, pergantian top manajer, dan lain-lain.

Berdasarkan kajian tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Hukum di daerah/Kota, Pusjianbang tahun 2009 mengidentifikasi bahwa kegagalan organisasi publik dalam menyelenggarakan kebijakan pelayanan publik diantaranya adalah :

1. Kuatnya komitmen budaya politik yang bernuasa sempit;
2. Kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab;
3. Adanya sikap tidak mendelegasikan wewenang;
4. Kurangnya insfrastruktur teknologi dan
5. Kurangnya jumlah SDM dan tenaga-tenaga kerja terlatih dan terampil dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik.¹⁵

Tuntutan kualitas pelayanan yang di harapkan masyarakat saat ini, dapat juga dikarenakan kurang pekanya aparat atau tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakat.¹⁶ Perubahan ini dapat

13 *Ibid.*,

14 Hogwood dan Gun (1986) sebagaimana dikutip oleh Abdul Wahab (Abdul Wahab, Solichin, Analisis

Kebijaksanaan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Edisi Kedua, cetkaan kelima, Bumi Aksara, Jakarta, 2005 ., Hal 59-60

15 Hasil penelitian Pusjianbang tahun 2009

16 Rondinelli A. Dennis, Goernement decentralization in Comparative Perspektive; Theory & Practice in Developing Countries International Review of

mendorong terjadinya perubahan di sektor lain, misalnya meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat makin kritis dalam menghadapi berbagai kebijakan yang ditetapkan pemerintah. Dalam kondisi seperti ini, birokrasi dituntut untuk melakukan revitalisasi peran dan fungsinya¹⁷ sehingga pelayanan yang diberikan dapat semakin berkualitas. Revitalisasi fungsi pelayanan publik mempunyai nilai yang strategis yaitu sebagai jembatan untuk meraih kesejahteraan umum. Untuk itu pelayanan publik harus dapat memperkokoh pilar ekonomi, hukum, sosial budaya serta politik

Sedangkan dari sisi hukum, pelayanan publik dapat ditinjau sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara dan atau penduduknya. Secara ekstrim dapat dikatakan bahwa tidak ada suatu kewajiban dari pemerintah untuk memberikan layanan publik selama hal itu tidak tercantum dalam suatu aturan hukum. Atau sebaliknya, tidak ada hak dari warga negara atau penduduk untuk menuntut suatu pelayanan dari pemerintah selama hak atas itu tidak tercantum dalam suatu aturan hukum.

Dari sisi budaya lokal, asumsi menarik yang dipertanyakan. Apakah budaya lokal birokrasi mempengaruhi proses pelayanan publik, ataukah tradisi pelayanan publik akan mempengaruhi dan menciptakan budaya organisasi birokrasi? Jika yang pertama muncul maka akan terjadi stagnasi dan kekuatan status quo dalam organisasi

birokrasi; tetapi jika yang kedua muncul maka akan tercipta perubahan dan pengembangan organisasi birokrasi yang dinamis. Budaya birokrasi merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan¹⁸

Kuatnya budaya lokal pada birokrasi terhadap berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, maka budaya organisasi lokal birokrasi mampu menetapkan batasan dalam membedakan dengan birokrasi lain; mampu membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian anggota organisasi; mampu mempermudah terciptanya komitmen organisasi daripada komitmen yang bersifat kepentingan individu; mampu meningkatkan kemantapan keterikatan sistem sosial; dan mampu berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan simbol-simbol kendali perilaku para anggota organisasi. Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja birokrasi, keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik.

Adapun dari sisi politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya negara. Pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Peran negara dalam pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan oleh kekuatan politik yang berkuasa, sehingga parameter aspiratif atau tidaknya kekuatan politik dalam meraih dukungan masyarakat

Administrative Science, Volyume XLVII number 2;, loc cit.)

17 Mengukur Kebutuhan Reformasi Pelayanan Publik”, CEDI, CIRUS, CSIS, Derap Warapsari, Earnst & Young, Forum Inovasi-UI, ICW, IPCOS, Kantor Menpan, Kantor BPKP, LIPI, LP-UI, PSPK, The Partnership, VSS Network, YLBHI, Yayasan Harkat Bangsa, dan AusAID 28 Nopember 2002 di Gedung Yayasan Harkat Bangsa (YHB), Jakarta 2002; Hal 149),

18 Sondang P. Siagian. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elek Media Kompetindo.

terkadang disandarkan pada komitmen dan pelaksanaan komitmen kekuatan politik tersebut dalam hal pelayanan publik.

Selaras dengan hal dimaksud, esensi pelayanan publik dari sisi administrasi publik, menurut Wahyudi Kumorotomo, setidaknya terdapat tiga tanggung jawab yang melekat pada praktik birokrasi¹⁹ dalam memberikan pelayanan publik yang meliputi:

Pertama; pertanggungjawaban sebagai akuntabilitas (*accountability*). Akuntabilitas di sini berperan jika suatu lembaga (*agency*) harus bertanggung jawab atas kebijakan-kebijakan tertentu. Sebagai demikian, maka terdapat dua bentuk akuntabilitas, yaitu akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas eksplisit merupakan pertanggungjawaban seorang pejabat negara yang diharuskan menjawab atau memikul konsekuensi atas cara-cara dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sementara itu, akuntabilitas implisit berarti bahwa segenap aparatur negara berkewajiban bertanggung jawab atas setiap akibat yang tak terduga dari keputusan yang dibuat.²⁰

Kedua; Pertanggungjawaban sebagai sebab akibat (*cause*). Jenis pertanggungjawaban ini muncul jika orang mengatakan bahwa suatu lembaga diharuskan untuk mempertanggungjawabkan jalannya suatu urusan (*the conduct of some affair*). Pertanggungjawaban kausal yang eksplisit terdiri dari empat unsur yaitu sumber daya (*resource*), pengetahuan, pilihan, dan maksud (*purpose*). Keempat unsur ini diharuskan ada didalam pertanggungjawaban urusan publik. Jika salah satu unsur hilang, pertanggungjawaban itu menjadi cacat. Sementara itu, pertanggungjawaban *kausal implicit* (samar-samar) merupakan landasan pokok bagi pelaksanaan suatu urusan,

misalnya kebijakan atau kesejahteraan.²¹

Ketiga; Pertanggungjawaban sebagai kewajiban (*obligation*). Apabila seseorang bertanggung jawab itu berarti bahwa:

1. dia harus menggunakan kapasitas itu untuk melakukan pertanggungjawaban kausal kepada orang lain yang memberinya delegasi, dalam rangka menyempurnakan hal-hal yang dipertanggungjawabkan tersebut.
2. dia harus melaksanakan setiap tahapan dari kontribusi kausalnya secara eksplisit.

Itulah konsep pertanggungjawaban administrasi publik. Pertanggungjawaban pemangku jabatan publik termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memiliki jangkauan yang sangat luas. Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh para birokrat atau administrator menyangkut kepentingan nasional, maka sangat wajar jika lingkup pertanggungjawaban yang harus dipenuhinya juga sangat luas. Mereka harus menyadari bahwa selain tugas-tugas keseharian yang sifatnya teknis prosedural, ada banyak makna lain yang berkenaan dengan kedudukannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Para penyelenggara pelayanan publik tidak boleh hanya terpaku pada pertanggungjawaban yang bersifat instansional saja, melainkan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik itu untuk tidak hanya memenuhi tujuan organisasi semata, lebih dari itu juga harus mempertanggungjawabkan kepada masyarakat. Untuk alasan itulah penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan secara efisien dan efektif.²²

Efisiensi dan efektivitas pelayanan ini kadang mengaburkan makna penyelenggaraan pelayanan publik. Pada aspek efektivitas, pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika pelayanan sudah

19 Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, 2005; Hal 175-179)

20 *Ibid.*,

21 *Ibid.*,

22 *Ibid.*,

sampai kepada kelompok sasaran. Namun konsep efisiensi ini kadang menyandera pemikiran akan makna pelayanan publik. Sering kali konsep efisiensi ini dimaknai sebagai nilai kuantitatif dari kegiatan yang diselenggarakan, dimana penyelenggarakan suatu kegiatan yang dikuantisir secara *real* dijadikan referensi ketika akan merancang suatu kegiatan publik.

Akhirnya perlu ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapapun yang menerimanya. Sistem administrasi negara yang efisien dan efektif bukan mencerminkan dari hasil koreksi dan pengaduan dari publik, tetapi merupakan hasil ciptaan kreatif atas dasar pengelolaan pemerintahan yang proaktif terhadap berbagai keperluan publik. Aparatur pemerintahan seharusnya mampu mendorong aktivitas publik pada berbagai dimensi pembangunan yang meningkat kearah yang lebih baik. Untuk pelayanan publik wajib dikelola oleh aparatur negara dalam manajemen birokrasi yang bersifat apolitik, mengefektifkan kualifikasi yang bersifat spesialisasi, dan mendorong terciptanya jangkar koordinasi yang lebih luas, efektif dan efisien, sehingga dapat menjadi pusat keunggulan pelayanan publik²³

C. Pelayanan Kekayaan Intelektual

Pada bahasan ini kami membatasi pada jenis layanan pendaftaran KI, karena layanan inilah yang sering dipermasalahkan oleh masyarakat terutama terkait dengan proses penyelesaian permohonan.

1. Pelayanan pendaftaran KI

Pengaturan pelaksanaan pengadministrasian atau yang lebih dikenal sebagai pelayanan KI ini, setidaknya terdapat dua institusi atau unit organisasi yang

menyelenggarakan pelayanan KI. Kedua institusi dimaksud adalah DJKI dan Kanwil Kemenkumham²⁴ Kedua institusi inilah yang secara yuridis diperbolehkan menyelenggarakan pelayanan KI. Walaupun saat ini telah ada layanan KI *online*.²⁵

Dalam hal ini yang dimaksud DJKI adalah Satuan Unit Utama di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang diserahi tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang KI. Demikian antara lain disebutkan di dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor: M.09.PR.07.01 TAHUN 2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Di dalam peraturan Menteri dimaksud antara lain juga disebutkan bahwa untuk melaksanakan tugas dimaksud, DJKI menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan kementerian di bidang Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, Rahasia Dagang, Paten, Merek, Kerjasama, Pengembangan dan Teknologi Informasi. Disamping menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis di bidang KI, juga menyelenggarakan fungsi Pelaksanaan kebijakan di bidang Hak Cipta, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang, Paten, Merek, Kerjasama dan Pengembangan serta Teknologi Informasi. Dalam hal ini DJKI secara struktural menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis dan juga menyelenggarakan fungsi pelaksanaan kebijakan teknis dimaksud, yaitu pelayanan KI itu sendiri.

²³ Heryanto Monoarf, Jurnal Pelangi Ilmu, Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan Vol. 05.No.1 tahun 2012

²⁴ Surat Keputusan Menteri Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.11.Pr.07.06 Tahun 2003 Tentang Penunjukkan Kantor Wilayah Kementerian Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia Untuk Menerima Permohonan hak Kekayaan Intelektual.

²⁵ Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 42 tahun 2016 tentang Pelayanan Permohonan Kekayaan Intelektual Secara Elektronik

Pada aspek perumusan kebijakan teknis, secara organisatoris DJKI telah diposisikan sebagai *leading* sektor untuk mengurus sistem KI. DJKI merupakan institusi yang diberikan kepercayaan untuk mengatur, mengurus sistem KI dalam kerangka tugas umum pemerintahan. Sedang pada aspek pelaksanaan kebijakan teknis di bidang KI, DJKI menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kedua fungsi dimaksud diselenggarakan secara bersamaan pada masing-masing direktorat yang mengikuti sistem sebagaimana struktur organisasi yang ada.

Pada pelaksanaan pendaftaran melalui Kanwil Kemenkumham permohonan pendaftaran selanjutnya akan diteruskan kembali, melalui surat atau saat ini telah melalui sistem *online* ke DJKI. Pada dasarnya proses akhir penyelesaian terletak pada DJKI.

Berdasarkan data survei Balitbang Hukum dan HAM tahun 2019 terhadap DJKI menunjukkan IKM 16.96 kategori baik dengan perhitungan 20% dari 84,81 *threshold* 20 dan IPK 12.28 dengan perhitungan 15% dari 85,23 dengan *threshold* 15 kategori baik, akan tetapi dari data IKM tersebut data kesesuaian waktu pelaksanaan pelayanan dengan informasi menunjukan kategori kurang baik atau dengan angka 15,23²⁶.

Melihat data tersebut diatas terlihat bahwa persepsi publik secara keseluruhan terhadap layanan KI sudah mulai membaik, karena berbagai kemudahan layanan yang diluncurkan oleh DJKI sekarang ini berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan per 20 Januari 2020 tercatat permohonan paten berjumlah 145.003, Desain Industri 66.271, Merek 1.286.461 dan indikasi geografis berjumlah 140 permohonan. Sebelumnya, DJKI telah meluncurkan layanan pendaftaran melalui E-Hak Cipta pada 2016. Sistem aplikasi *online* itu telah berhasil

memperbanyak jumlah permohonan hak cipta ke DJKI dari 5.927 di 2016 menjadi 30.791 permohonan tahun lalu. Ini membuktikan bahwa pendaftaran *online* membawa dampak yang signifikan pada jumlah permohonan hak cipta²⁷.

Satu hal yang patut kita cermati adalah adanya *trend* peningkatan jumlah permohonan pendaftaran KI dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dikatakan merupakan indikasi adanya perkembangan yang cukup signifikan di bidang ilmu pengetahuan di Indonesia dan meningkatnya kreativitas anak bangsa. Faktor lain yang kemungkinan besar menyebabkan peningkatan tersebut adalah meningkatnya kegiatan bisnis dan investasi. Hal tersebut juga mengindikasikan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan karya intelektual.

Namun dari sisi pelayanan pendaftaran sampai saat ini masih sering dipermasalahkan, terutama terkait dengan ketepatan waktu layanan dan ketepatan penyelesaian permohonan. Karena bagi masyarakat/pengusaha ketepatan penyelesaian permohonan sangat penting, karena terkait dengan produksi. Berdasarkan penelitian Balitbang Hukum dan HAM tahun 2019²⁸ menunjukkan bahwa produk-produk yang memiliki spesifikasi cepat berubah contohnya desain industri aksesoris dan fashion sangat tergantung dari *trend*,²⁹ jika *trend* dari suatu produk tersebut didaftarkan saat *trend* dan terdaftar saat tidak *trend* lagi tentu hal ini tidak akan mendapatkan manfaat ekonomi dari pendaftaran produk tersebut.

26 <https://survei.balitbangham.go.id/cms/home#>

27 <https://www.dgip.go.id/menju-indonesia-unggul-djki-luncurkan-aplikasi-pendaftaran-ki-online> Nizar Apriansyah: Perlindungan Hak Desain Industri dalam Mendorong Perekonomian Balitbangham Press 2019. hal 109
28 Bambang Wakidi <https://remajanew.blogspot.com/2015/01/Definisi-pengertian-trend.html> : **Definisi Trend adalah** Segala sesuatu yang sedang dibicarakan, Disukai atau bahkan digunakan oleh sebagian besar masyarakat pada saat tertentu.

Salah satu alasan dari pemilik KI (produk desain) tidak mendaftarkan produknya karena jangka waktu perubahan desain lebih cepat dari keluarnya sertifikat KI.³⁰ Kepastian penyelesaian permohonan KI sering ditanyakan oleh pemohon ke pihak kanwil akan tetapi jawaban dari pihak kanwil, seringkali tidak memuaskan pihak pemohon, karena memang kepastian penyelesaian bukan kanwil yang bertanggungjawab. Kanwil hanya sebatas meneruskan/menerima permohonan pendaftaran. kewenangan penyelesaian sepenuhnya terletak pada DJKI.

2. Kendala dalam proses penyelesaian permohonan pendaftaran KI.

Anggapan lamanya penyelesaian pendaftaran KI tentu saja tidak serta merta karena sebagian masyarakat telah membuktikan bahwa permohonan penyelesaian pendaftaran KI tidak tepat waktu³¹. Hambatan proses penyelesaian di tingkat pusat (DJKI), kanwil maupun pemohon berdasarkan hasil kajian Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan tahun 2016 terungkap bahwa

1. Penyebab tidak maksimalnya pelayanan yang didapat oleh pemohon karena, kurang informatifnya e-status yang ada di laman DJKI
2. Waktu pengumuman tidak sesuai dengan ketentuan, hal ini berimbas pada menumpuknya berkas-berkas yang belum terselesaikan (*baglog*) sehingga menyebabkan tidak konsistennya waktu penyelesaian,
3. Tidak adanya *guideline* pemeriksaan yang secara resmi di *publish* serta belum diterapkannya prinsip-prinsip layanan publik di DJKI maupun pada tingkat Kanwil.³²

4. Pada tataran Kanwil implementasi permohonan pendaftaran KI, belum terimplementasikan dengan baik sesuai mekanisme peraturan yang ada, walaupun ada kemudahan bagi para pemohon melalui *system online process* permohonan pendaftaran, terkendala keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas yang ada di Kanwil. Sedangkan terkait dengan kualitas dan kuantitas sarana TI sudah dianggap baik, walaupun masih terkendala dengan permasalahan jaringan internet³³.

3. Penerapan Prinsip Pelayanan Publik dalam Proses Permohonan Pendaftaran KI

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi reformasi birokrasi wajib menetapkan standar pelayanan KI guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan tugas dan fungsinya³⁴ standar pelayanan sifatnya wajib dilaksanakan oleh penyelenggara layanan. Akan tetapi sampai saat ini ketetapan standar pelayanan KI belum terlaksana sebagaimana mestinya, masih ada permohonan pendaftaran yang tidak tepat waktu dalam penyelesaiannya.

Implementasi penyelesaian permohonan pendaftaran KI belum maksimal dilaksanakan, hal ini terjadi karena beberapa faktor, yaitu

- 1) Lamanya waktu dari mulai pendaftaran sampai dengan keluarnya sertifikat. Contoh pada pada pendaftaran paten untuk pemeriksaan substantif saja maksimal 36 bulan (3 tahun), sehingga terkadang paten yang didaftarkan sudah kadaluarsa atau tidak bernilai komersil lagi. Walaupun sudah ada upaya untuk memudahkan pendaftaran secara

30 *Ibid.*,

31 Nizar Apriansyah, *Perlindungan Atas Hak desain Industri*. Balitbangkumham Press 2019.

32 Ahmad jazuli. *Jurnal Ilmiah kebijakan Hukum*. Volume 12 Nomor 3 tahun 2018 hal, 250

33 *Ibid*, hal 250

34 Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual Kemenkumham No. HKI-01.OT.02.02 Tahun 2017 tertanggal 25 Januari 2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan KI

online sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Permenkumham No. 42 Tahun 2016 tentang Pelayanan Permohonan KI secara Elektronik yang berbunyi:

- a. Permohonan pendaftaran Kekayaan Intelektual secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) dilakukan melalui laman resmi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.
- b. Dalam mengajukan permohonan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melampirkan dokumen persyaratan secara elektronik sesuai dengan jenis permohonan di bidang Kekayaan Intelektual.

Belum ada jaminan permohonan KI dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Karena permasalahan terletak pada proses di DJKI bukan pada pemohon.

- 2) Adanya peluang sengketa permohonan dapat menghambat proses pendaftaran yang sedang berjalan, gagalnya proses mediasi dapat berdampak pada tidak terselesaikannya proses pendaftaran.
- 3) Keterbatasan jumlah pemeriksa KI menjadi suatu hambatan tersendiri pada saat proses pemeriksaan sehingga menimbulkan *baglok*. Hal ini dapat bertentangan dengan kewajiban pemeriksa untuk memeriksa setiap Pasal 5 Permenkumham No. 42 Tahun 2016 yang mengatakan bahwa setiap permohonan pendaftaran kekayaan intelektual wajib dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kebenaran dokumen persyaratan yang diajukan dan jika berdasarkan hasil pemeriksaan terdapat kekurangan kelengkapan dokumen persyaratan, DJKI memberitahukan kepada pemohon untuk dilengkapi.

Dengan banyaknya berkas permohonan dibandingkan dengan jumlah pemeriksa KI membuat berkas-berkas tersebut menjadi menumpuk.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum; pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum; jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- c. Kesamaan hak; pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan; pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif; peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan; setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas; proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu; dan Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Mengamanatkan bahwa :

1. Terdapat Kejelasan Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan Publik

kurang informatifnya e-status dalam web DJKI (IPAS) tentu saja berimplikasi pada ketidakjelasan data-data yang ada sehingga ini akan menimbulkan ketidakpastian akan permohonan yang diajukan. informasi persuratan/korespondensi yang dilakukan tidak berjalan dengan baik karena bagi pihak pemohon yang mendaftarkan (via Kanwil atau Sentra KI) tidak mengetahui apa yang menjadi kekurangan ataupun posisi dari permohonan yang diajukan, karena surat biasanya langsung kepada pemohon (inventor). Bahkan terkadang pemohon menerima surat pemberitahuan untuk yang ketiga tanpa ada yang pertama atau kedua. Hal ini tentu saja menyulitkan bagi pemohon untuk menindaklanjuti surat tersebut

Tidak jelasnya status permohonan apakah diterima atau ditolak, padahal pemohon sudah membayar biaya pendaftaran serta kurang transparannya informasi permohonan yang dimaksud tentu saja mengabaikan hak-hak pemohon untuk mendapatkan kepastian akan status permohonannya

2. Kepastian Waktu Penyelesaian

Penyelesaian layanan permohonan layanan pendaftaran KI tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan sedangkan nilai ekonomi suatu produk yang dimohonkan terus berjalan, dan jangka waktu perlindungan dihitung berdasarkan saat permohonan diajukan.

3. Kemudahan Akses

Dalam realitanya pemohon yang diwakili oleh sentra KI atau Dinas Pemda kesulitan untuk mengakses permohonan yang mereka daftarkan. Ditambah lagi tidak adanya *guideline* pemeriksaan yang secara resmi yang sudah *di-published*. Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima harus bermuara pada *Total Quality Management*. Hal ini berarti bahwa Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia c.q. DJKI, termasuk pula tingkat Kanwil Kemenkumham dapat melengkapi diri dengan kebijakan-kebijakan operasional yang menjamin bahwa kegiatan pelayanan KI dapat berjalan dengan baik, dengan memperhatikan beberapa unsur, yakni (1) memfokuskan diri pada fungsi kegiatan, (2) selalu berobsesi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan

Layanan permohonan pendaftaran KI yang telah dilaksanakan sekarang belum memberikan pelayanan maksimal, masih ada beberapa kendala yang harus diselesaikan terkait dengan ketepatan waktu penyelesaian layanan yang seringkali dipermasalahkan oleh pemohon, karena terkait dengan waktu perlindungan dan nilai kemanfaatan produk yang cepat berubah.

Layanan *online* belum banyak membantu mempercepat penyelesaian permohonan pendaftaran, karena permasalahannya bukan terletak pada permohonan tetapi pada proses pemeriksaan.

Saran

1. DJKI perlu memperbaiki kinerja organisasi, melakukan penataan serta penguatan baik secara sistem maupun mekanisme kerja.
2. Menata proses pemeriksaan yang menjadi acuan bagi para pemeriksa (khususnya) sehingga dapat berimbas pada peningkatan pelayanan publik.

3. Menata sistem permohonan pendaftaran KI secara *online* yang memungkinkan pemohonan dapat megakses. Penyelesaian tahapan pada permohonan pendafrtran KI
4. Membangun sinergisitas dengan unit-unit layanan lainnya di daerah. (sentra KI, Pemerintah Daerah Propinsi/Kab/ Kota dalam hal pelayanan KI

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama penulis ucapkan terima kasih dan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidyahNya kepada penulis hingga tergerak untuk membuat naskah ini

Kedua penulis ucapkan terimakasih Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM. yang telah memberi *Support kepada Penulis*, Pimpinan dan Anggota Dewan Redaksi Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, Reviewer dan teman-teman sesama peneliti serta semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis hingga naskah ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara, 2010 hal 26
- Hogwood dan Gun (1986) sebagaimana dikutip oleh Adbul Wahab (Abdul Wahab, Solichin, Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Edisi Kedua, cetkaan kelima, Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Nizar Apriansyah, Perlindungan Hak Atas Desain Industri dalam Mendorong Perekonomian. Balitbangkumham Press 2020
- Sondang P. Siagian. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elek Media Kompetindo.

Wahyudi Kumorotomo, Etika Administrasi Negara, Raja Grafindo Persada, 2005.

Jurnal / makalah / artikel

- Ahmad jazuli. Jurnal Ilmiah kebijakan Hukum. Volume 12 Nomor 3 tahun 2018 hal, 250
- Heryanto Monoarf, Jurnal Pelanggi Ilmu, Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan Vol. 05.No.1 tahun 2012
- Depdagri-LAN.2007. Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (*Public Service Delivery, Accountability and Quality Management*). Jakarta LAN.
- Hasil penelitian Pusjianbang tahun 2009
- Ombudsman : Laporan Hasil Inisiatif, Kepatuhan Penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2017
- Komisi Pemberantasan Korupsi, Survei Integritas Sektor Publik Indonesia 2007.

Sumber lain/ internet

- Kementerian dalam Negeri; <https://otda.kemendagri.go.id/wp-content/uploads/2019/03/Pembentukan-Daerah-Daerah-Otonom-di-Indonesia-s.d-Tahun-2014-2.pdf> di akses :16 /1/2020
- Yantina Debora <https://tirto.id/djki-luncurkan-aplikasi-pendaftaran-online-merek-dan-paten-egs8> diakses 17/1/2020
- <https://www.dgip.go.id/menju-indonesia-unggul-djki-luncurkan-aplikasi-pendaftaran-ki-online>
- Bambang Wakidi <https://remajanew.blogspot.com/2015/01/Definisi-pengertian-trend.html> : **Definisi Trend adalah** Segala sesuatu yang sedang dibicarakan, Disukai atau bahkan digunakan oleh sebagian besar masyarakat pada saat tertentu.
- <https://survei.balitbangham.go.id/cms/home#>

Peraturan

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 Tentang Hak Cipta
- Undang-Undang Nomor 13 tahun 2016 tentang Paten,
- Undang-Undang Nomor 20 tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis,
- Undang-Undang Nomor 31 tahun 2000 tentang Desain Industri,
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2000 tentang Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 42 tahun 2016 tentang Pelayanan Permohonan Kekayaan Intelektual Secara Elektronik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP.M.Pan/7/2002 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.11.Pr.07.06 Tahun 2003 Tentang Penunjukkan Kantor Wilayah Kementerian Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia Untuk Menerima Permohonan hak Kekayaan Intelektual.
- Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual Kemenkumham No. HKI-01.OT.02.02 Tahun 2017 tertanggal 25 Januari 2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan KI
- Surat Keputusan Menteri Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.11.Pr.07.06 Tahun 2003 Tentang Penunjukkan Kantor Wilayah Kementerian Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia Untuk Menerima Permohonan hak Kekayaan Intelektual.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi

Manusia Republik Indonesia Nomor 42 tahun 2016 tentang Pelayanan Permohonan Kekayaan Intelektual Secara Elektronik