

Survey Kepuasan Pelayanan Publik
Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual
(DJKI)

Laporan Akhir

2020

disiapkan oleh

PT MarkPlus Indonesia

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Tujuan	5
BAB II METODOLOGI	6
2.1 Metodologi Pekerjaan	6
2.2.1 Tahap Pertama: <i>Data processing</i>	6
2.2.2 Tahap Kedua: Analisis Data	7
2.2.3 Tahap Ketiga: Pelaporan	8
BAB III HASIL PENELITIAN.....	9
3.1. Sebaran Responden.....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	9
i. Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan	9
ii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Provinsi	10
iii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pelayanan.....	11
iv. Indeks Kepuasan Masyarakat – Hak Cipta	12
v. Indeks Kepuasan Masyarakat – Merek	13
vi. Indeks Kepuasan Masyarakat – Paten	14
vii. Indeks Kepuasan Masyarakat – Desain Industri	15
viii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Dimensi	16
3.3. <i>Importance Performance Analysis</i>	24
i. <i>Importance Performance Analysis</i> Keseluruhan	24
ii. <i>Importance Performance Analysis</i> per Provinsi	25
iii. <i>Importance Performance Analysis</i> per Jenis Layanan.....	31
3.4. Media Sumber Informasi	35

3.5.	Harapan dan Motivasi Ketika Mendaftarkan Kekayaan Intelektual.....	36
3.6.	Indeks Korupsi	37
3.7.	Saran dan Harapan Masyarakat	38
BAB IV PENUTUP		39
4.1	Kesimpulan	39
4.2	Saran	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini Ditjen Kekayaan Intelektual (DJKI) terus berupaya untuk membenahi prosedur layanan. Namun, masyarakat sebagai pengguna layanan dinilai belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh DJKI. Selain itu, banyak calo yang mengiklankan bantuan pendaftaran HAKI di internet. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2019, masyarakat menilai pelayanan publik DJKI tergolong baik (overall score 81,56). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah puas atas pelayanan publik DJKI tetapi masih ada hal-hal yang perlu perbaikan.

Saat ini, survei kepuasan masyarakat (SKM) merupakan hal yang esensial dalam keberjalanan suatu pelayanan, khususnya yang berurusan langsung dengan masyarakat seperti pelayanan publik. SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran, baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif, atas pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang mereka dapatkan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. SKM merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. SKM dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Kemudian, pelaksanaan SKM ini didasari oleh beberapa dasar hukum, seperti:

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b) Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- c) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- e) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- f) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- h) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Tujuan

Pekerjaan ini memiliki dua tujuan utama, yaitu:

- i. Sebagai penilaian dan bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan DJKI
 - a. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap DJKI
 - b. Mengetahui harapan dan keinginan pengguna layanan
- ii. Memberikan rekomendasi untuk menentukan langkah-langkah yang tepat guna meningkatkan penilaian kepada public
 - a. Memberikan informasi mengenai titik pelayanan yang harus diperbaiki
 - b. Memberikan rekomendasi terkait penerapan standar layanan, proses, dan prosedur operasional

BAB II

METODOLOGI

2.1 Metodologi Pekerjaan

Pekerjaan telah dilakukan dalam 3 tahap, yaitu *data processing*, analisis data, dan pelaporan. Berikut merupakan penjelasan untuk masing-masing tahapan pekerjaan:

2.2.1 Tahap Pertama: *Data processing*

Proses *data processing* dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode nilai rata-rata tertimbang. Nilai rata-rata tertimbang dihitung dengan cara penghitungan bobot dari tingkat kepentingan.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i w_i}{\sum_{i=1}^n w_i}$$

$\bar{x}$ = rata-rata tertimbang

x_i = nilai data ke- i

w_i = bobot data ke- i

n = jumlah data

Proses *data processing* melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat untuk perhitungan total, per provinsi, dan per jenis pelayanan berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB nomor 14 tahun 2017, survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik memiliki nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik

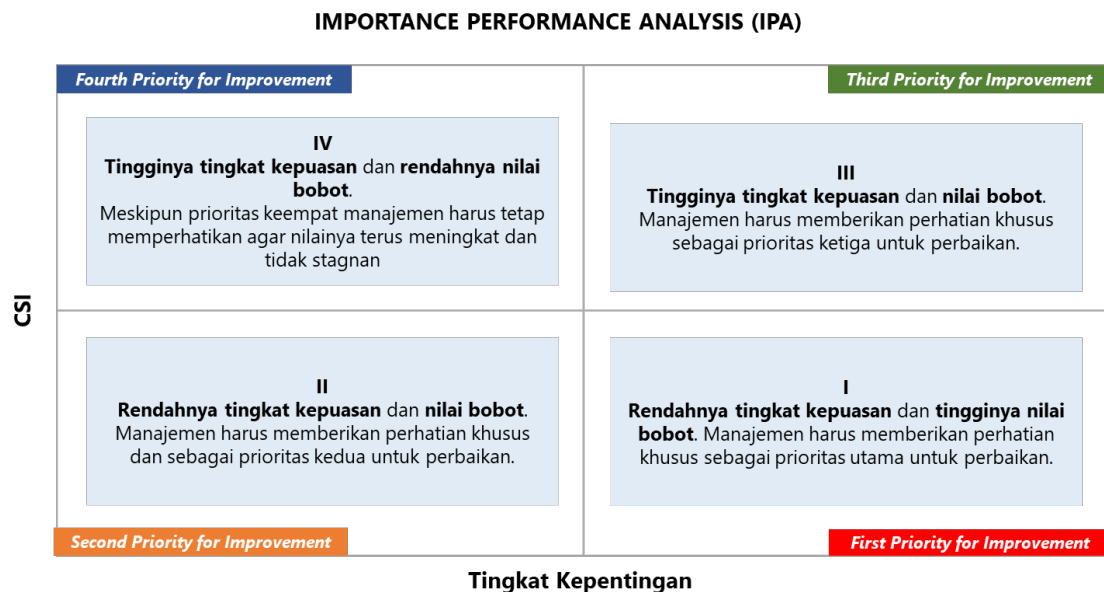
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Keluaran Fase Pertama:

- Tabulasi

2.2.2 Tahap Kedua: Analisis Data

Proses analisis data dilakukan dengan cara *Importance-Performance analysis*. Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam Importance-Performance Analysis dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1 Definisi Importance Performance Analysis

Keluaran Fase Kedua:

- Hasil Analisis Data

2.2.3 Tahap Ketiga: Pelaporan

Hasil analisa data yang telah dilakukan disusun ke dalam laporan. Rekapitulasi hasil analisa data dilakukan untuk penarikan kesimpulan. Evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh dilakukan dan dicantumkan dalam laporan akhir.

Keluaran Fase Ketiga:

- Laporan Akhir

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1. Sebaran Responden

Dalam penelitian ini terdapat 2 kategori responden, yaitu responden dari wawancara kuantitatif dan kualitatif. Pada wawancara kuantitatif (*telephone Interview*), terdapat 585 responden yang terbagi dalam 6 provinsi (Jakarta, Jawa Tengah, DIY, Sumatera Utara, Sulawesi Selatan, Bali) dengan empat jenis permohonan (hak cipta, paten, merek, desain industri). Sementara pada wawancara kualitatif (*In Depth Interview*) terdapat 6 responden dengan berbagai jenis permohonan (hak cipta, paten, merek, desain industri).

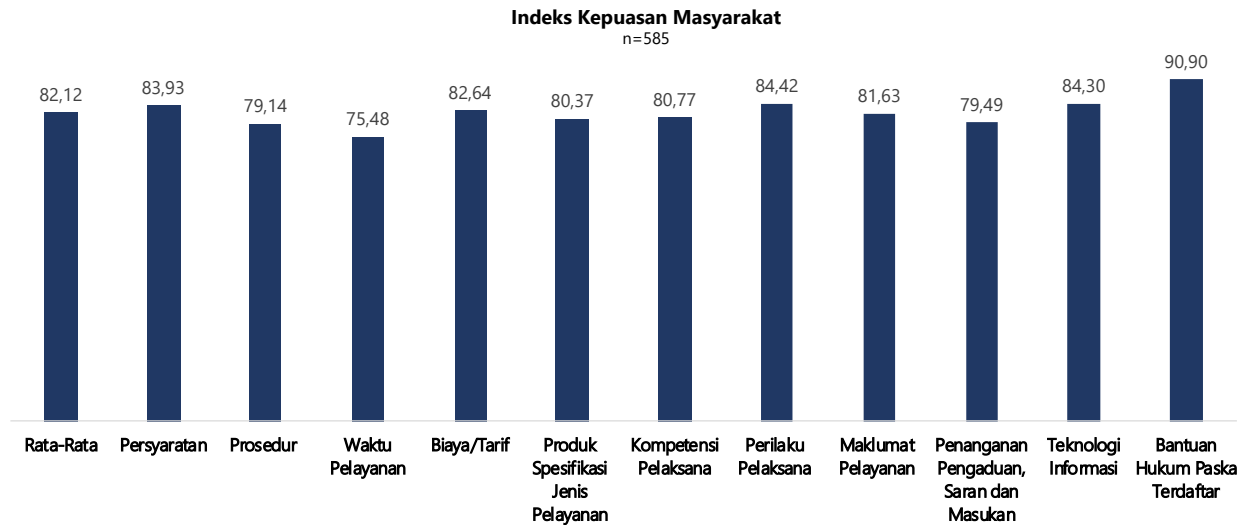
Kualitatif (In-Depth Interview)			Kuantitatif (Telephone interview)								
No.	Nama	Jenis Permohonan	Jenis Permohonan	Kota							
				Jakarta	Jawa Tengah	DIY	Sulawesi Selatan	Sumatera Utara	Bali	Total	
1.	Nyoman Parwati	Hak Cipta		Hak Cipta	62	41	35	31	32	20	221
2.	Syahputra Rahman	Hak Cipta		Paten	30	29	30	14	15	8	126
3.	Setiabudi	Merek		Merek	75	35	27	20	33	16	206
4.	Ruslaini	Merek		Desain Industri	20	3	4	1	3	1	32
5.	I Wayan Sutaya	Paten		Total	187	108	96	66	83	45	585
6.	Fadhlan	Desain Industri									

Gambar 1 Sebaran responden

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

i. Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan

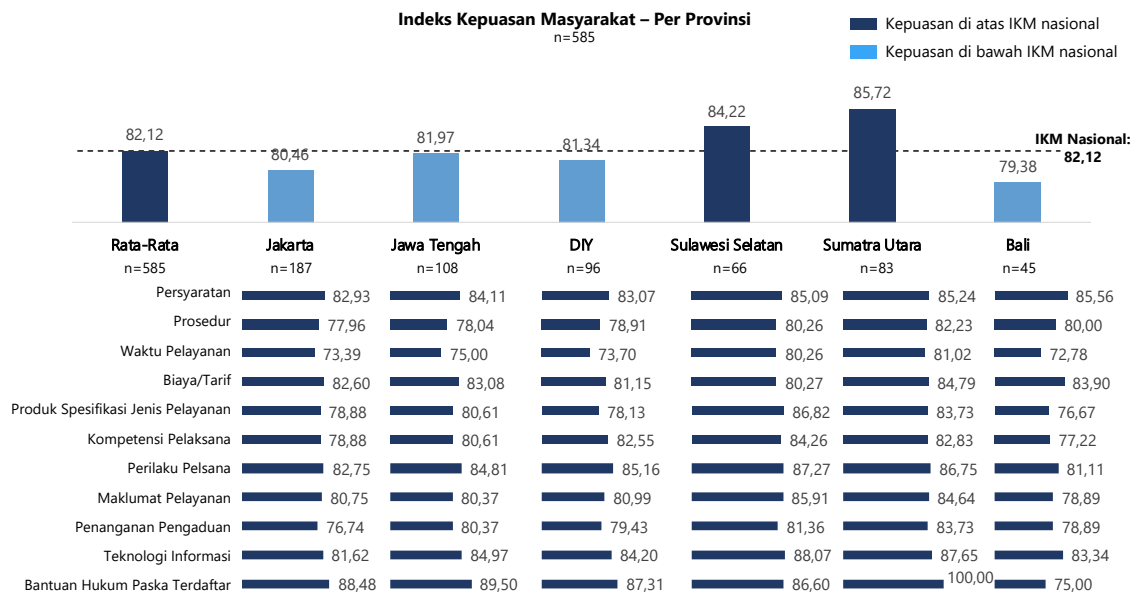
Dari responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari Ditjen Kekayaan Intelektual, nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan sebagai berikut:



Gambar 2 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil indeks kepuasan masyarakat berdasarkan komponen pelayanan pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, aspek waktu pelayanan dan prosedur masih menjadi aspek pelayanan yang dirasa kurang oleh masyarakat.

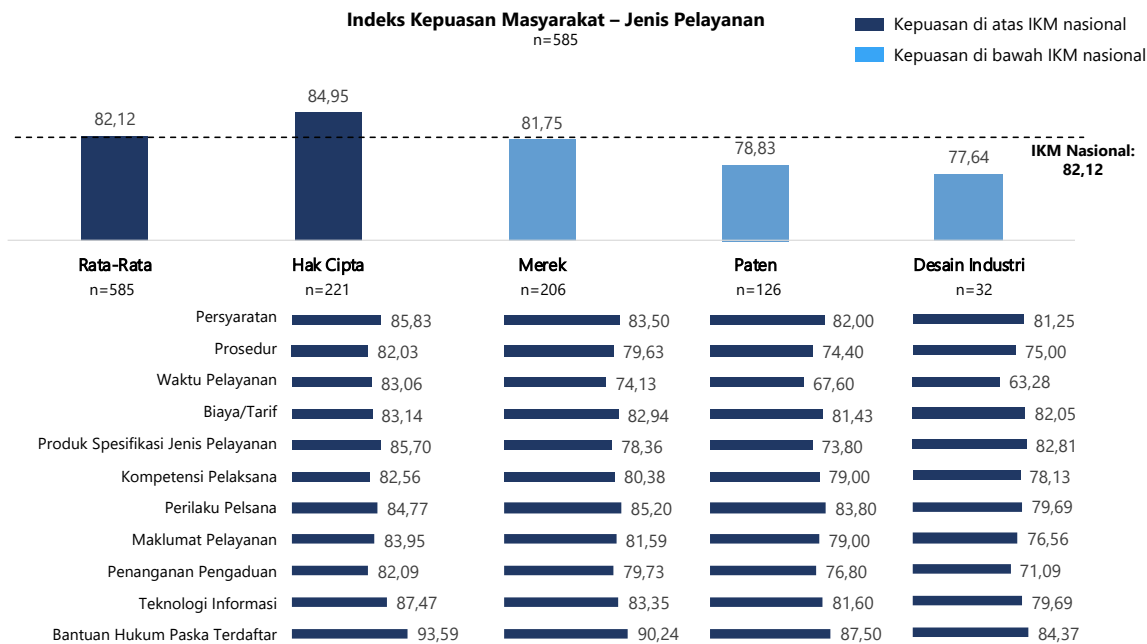
ii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Provinsi



Gambar 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Provinsi

Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan per provinsi, responden dari DKI Jakarta, DIY, Jawa Tengah dan Bali memiliki nilai IKM di bawah IKM Nasional. Pada provinsi Bali yang merupakan provinsi dengan nilai kepuasan terendah, dimensi waktu pelayanan memiliki nilai IKM terendah.

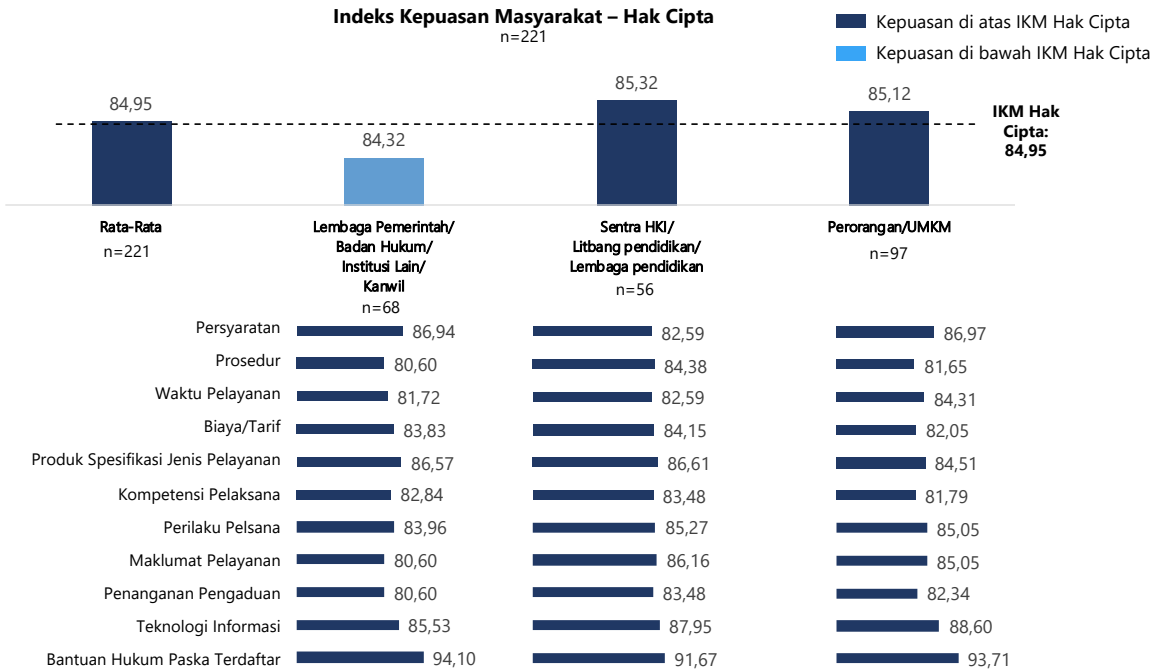
iii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pelayanan



Gambar 4 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pelayanan

Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan per jenis pelayanan, responden yang menggunakan pelayanan merek, paten, dan desain industri memiliki nilai IKM di bawah IKM Nasional. Pada responden yang menggunakan pelayanan desain industri, waktu pelayanan memiliki nilai IKM terendah.

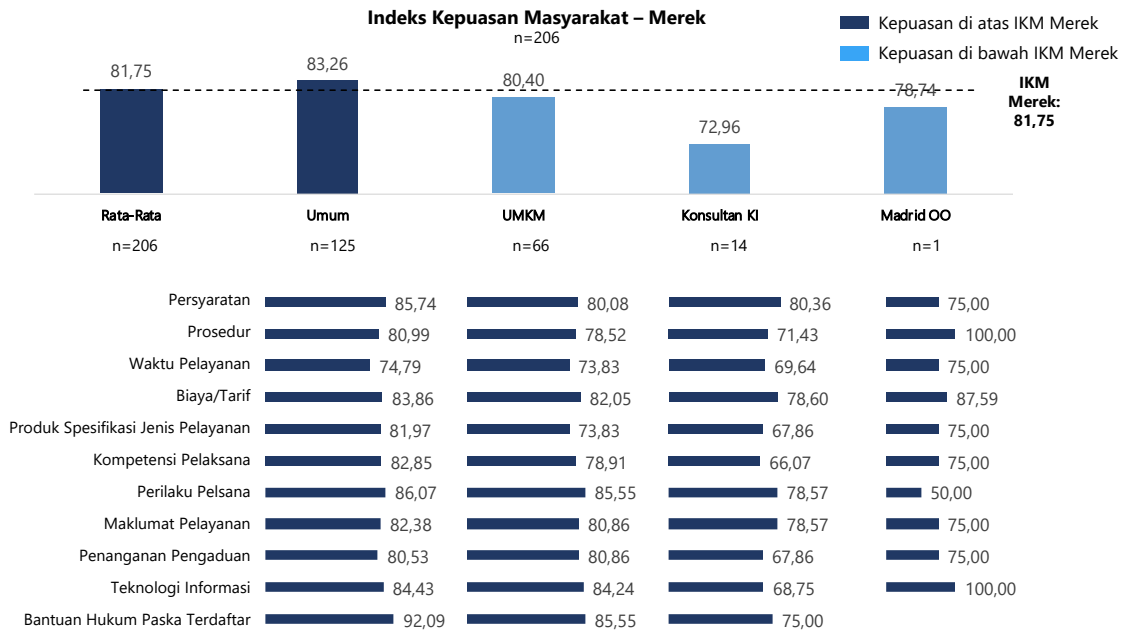
iv. Indeks Kepuasan Masyarakat – Hak Cipta



Gambar 5 Indeks Kepuasan Masyarakat - Hak Cipta

Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan pada jenis pelayanan Hak Cipta, responden dari Lembaga Pemerintah/Badan Hukum/Institusi Lain/Kanwil memiliki nilai IKM di bawah IKM Hak Cipta. Pada kelompok responden tersebut, penanganan pengaduan memiliki nilai IKM terendah.

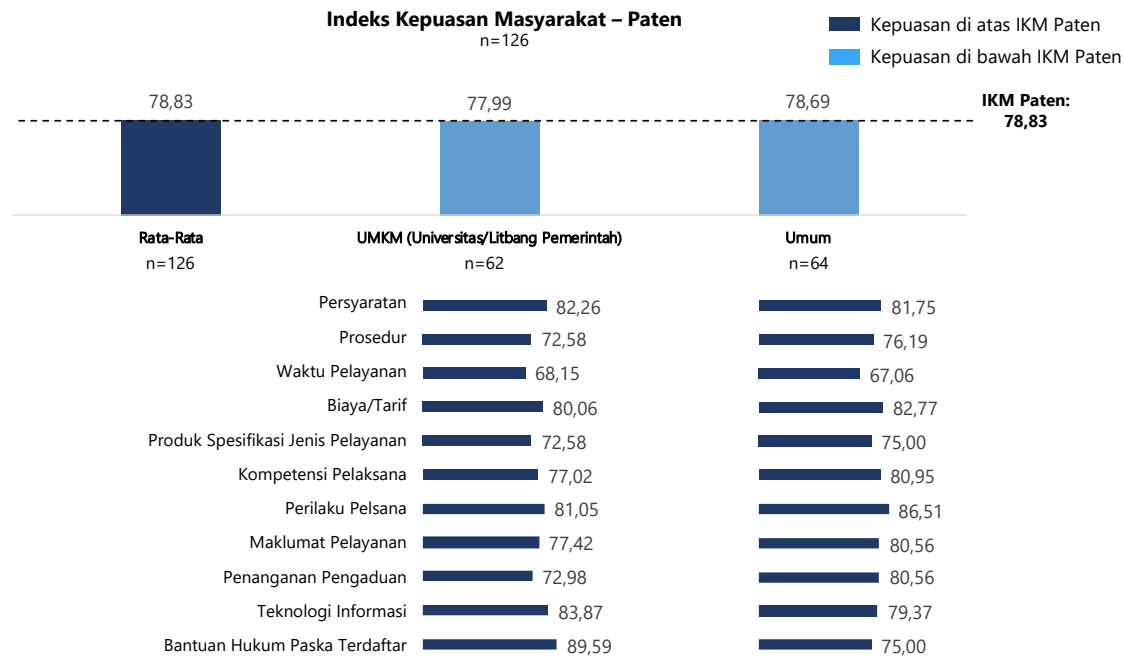
v. Indeks Kepuasan Masyarakat – Merek



Gambar 6 Indeks Kepuasan Masyarakat – Merek

Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan pada jenis pelayanan Merek, responden dari kategori UMKM, Konsultan KI, dan Madrid OO memiliki nilai IKM di bawah IKM Merek. Pada kelompok responden UMKM dan Konsultan KI, produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai IKM terendah. Sedangkan untuk kelompok responden Madrid OO, perilaku pelaksana memiliki nilai IKM terendah.

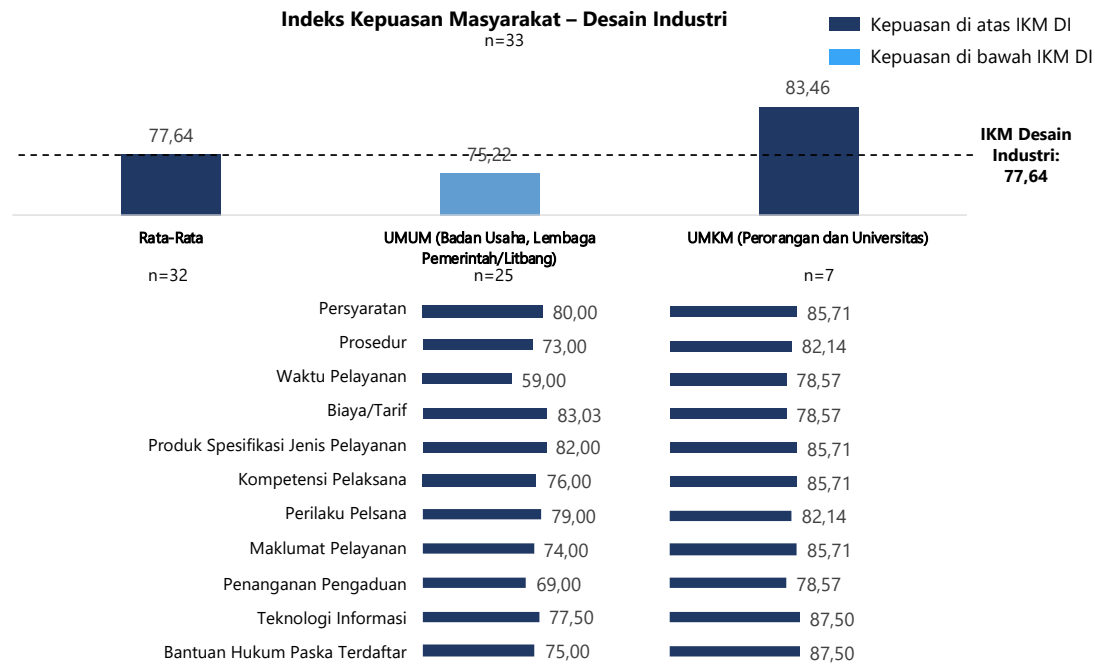
vi. Indeks Kepuasan Masyarakat – Paten



Gambar 7 Indeks Kepuasan Masyarakat - Paten

Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan pada jenis pelayanan Paten, responden dari UMKM (Universitas/ Litbang Pemerintah) memiliki nilai IKM di bawah IKM dari responden Umum. Pada kelompok responden tersebut, waktu pelayanan memiliki nilai IKM terendah.

vii. Indeks Kepuasan Masyarakat – Desain Industri



Gambar 8 Indeks Kepuasan Masyarakat - Desain Industri

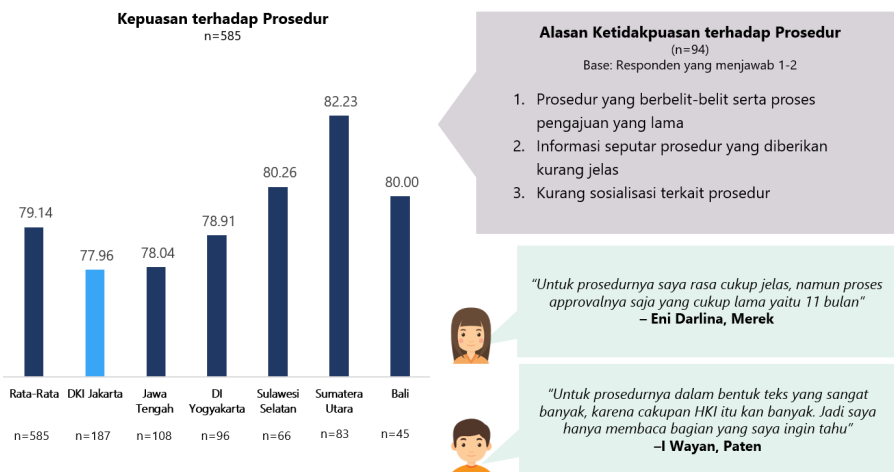
Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan pada jenis pelayanan Desain Industri, responden dari kategori Umum (Badan Usaha/Lembaga Pemerintah/Litbang) memiliki nilai IKM di bawah IKM Desain Industri. Pada kelompok responden tersebut, waktu pelayanan memiliki nilai IKM terendah.

viii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Dimensi



Gambar 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Persyaratan

Pada dimensi persyaratan, secara keseluruhan mayoritas responden merasa puas dan sangat puas dengan rata rata kepuasan Nasional yaitu (83.93). Indeks kepuasan masyarakat pada provinsi DKI Jakarta (82.93) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 27 dari 585 responden merasa kurang dan tidak puas terhadap persyaratan karena informasi yang kurang jelas serta persyaratan yang berbelit belit. Sehingga, terdapat responden yang menyarankan perlunya untuk memberikan informasi lengkap kepada masyarakat yang ingin melakukan pengajuan permohonan HKI kepada DJKI.

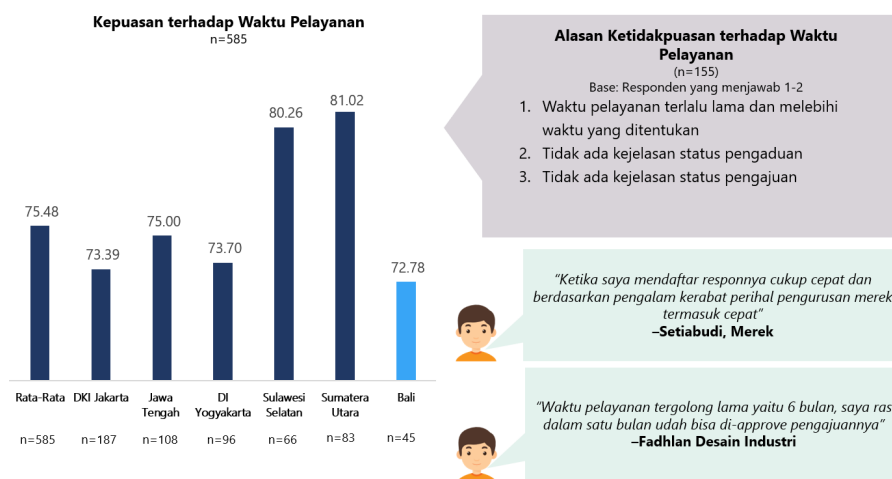


Gambar 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Prosedur

Pada dimensi prosedur, indeks kepuasan masyarakat pada provinsi Sumatera Utara (82.23) merupakan yang tertinggi dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 94 dari 585 responden merasa kurang dan tidak

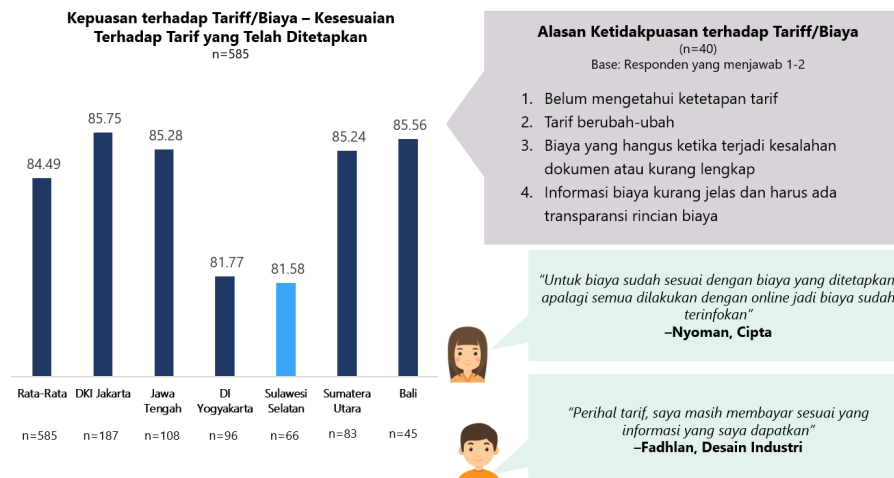
puas terhadap prosedur karena prosedur yang berbelit-belit serta informasi seputar prosedur yang diberikan kurang jelas. Sebagai contoh, informasi yang disajikan di website belum mencakup notifikasi tahap layanan suatu pengajuan.

Selanjutnya pada dimensi waktu pelayanan, sebagian masyarakat masih kurang puas khususnya pada provinsi Bali (72.78). Namun untuk daerah Sulawesi Selatan (80.26) dan Sumatera Utara (81.02) memiliki nilai kepuasan jauh diatas rata rata Nasional (75.48). Terdapat 155 dari 585 responden yang merasa kurang dan tidak puas terhadap waktu pelayanan karena proses yang tergolong lama, tidak adanya kejelasan status pengaduan, serta terkadang waktu pelayanan melebihi waktu yang telah ditentukan.



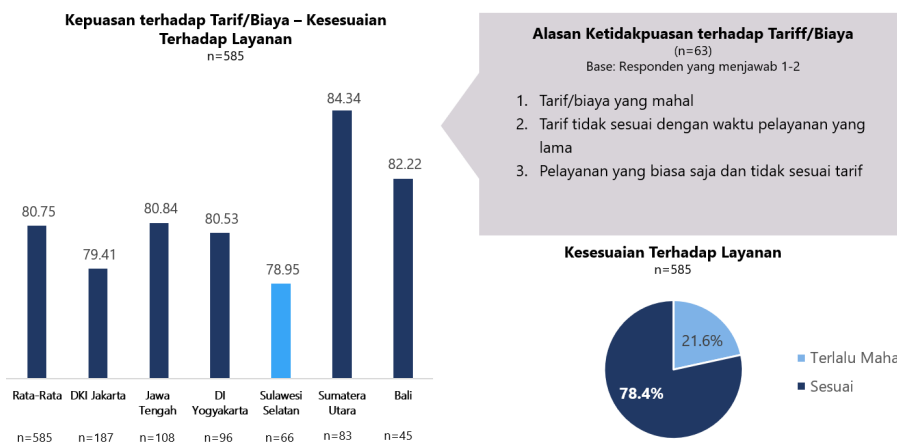
Gambar 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Waktu Pelayanan

Untuk dimensi tarif atau biaya terkait kesesuaian ketetapan tarif, indeks kepuasan masyarakat pada provinsi DI Yogyakarta (81.77) dan Sulawesi Selatan (81.58) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya yaitu DKI Jakarta (84.49), Jawa Tengah (85.28), Sumatera Utara (85.24), Bali (85.56). Sejumlah 40 dari 585 responden merasa kurang dan tidak puas terhadap biaya layanan biaya yang dikeluarkan akan hangus ketika terjadi kesalahan dokumen atau dokumen kurang lengkap. Selain itu, beberapa responden juga menyarankan adanya transparansi rincian biaya.



Gambar 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Tarif/Biaya (Kesesuaian Terhadap Ketentuan Tarif)

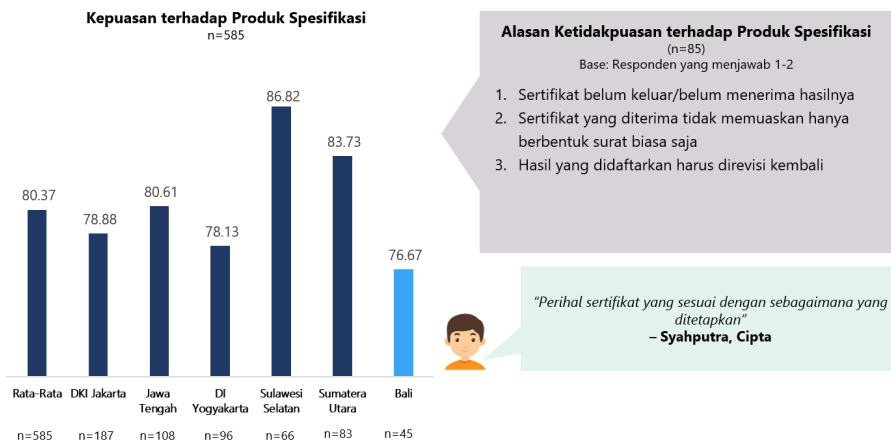
Pada dimensi tarif/biaya terkait kesesuaian terhadap layanan, indeks kepuasan di provinsi Sulawesi Selatan (78.95) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Meskipun demikian, mayoritas responden masih menganggap bahwa ketentuan tarif masih sesuai dengan layanan yang diterima oleh masyarakat. Responden yang masih merasa kurang dan tidak puas pada aspek tarif/biaya umumnya menganggap bahwa tarif yang dikenakan terlalu mahal dan tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang lama.



Gambar 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Tarif/Biaya (Kesesuaian Terhadap Layanan)

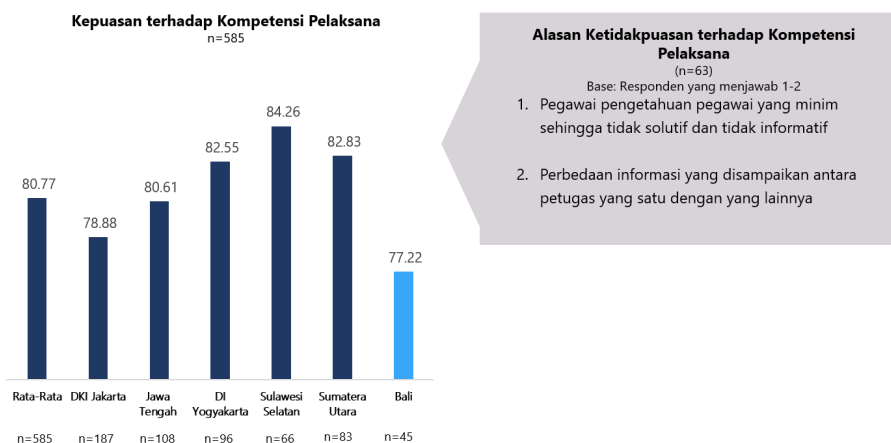
Pada dimensi produk spesifikasi, indeks kepuasan masyarakat yang nilainya diatas rata-rata Nasional (80.37) yaitu Jawa Tengah (80.61), Sulawesi Selatan (86.82), Sumatera Utara (83.73). Indeks kepuasan

masyarakat pada provinsi Bali (76.67) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 85 dari 585 responden merasa tidak puas terhadap dimensi produk spesifikasi. Sebagian besar responden mengakui bahwa hingga saat ini sertifikat layanan belum terbit, dan beberapa sertifikat yang diterima tidak memuaskan karena hanya berbentuk surat



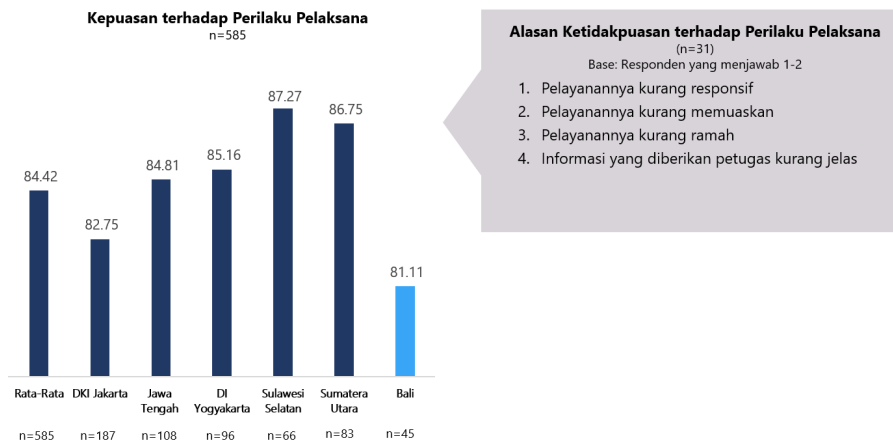
Gambar 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Produk Spesifikasi

Sementara untuk pengajuan manual pada dimensi kompetensi pelaksana, tiga provinsi memiliki indeks kepuasan diatas rata-rata Nasional (80.77) yaitu DI Yogyakarta (82.55), Sulawesi Selatan (84.26), dan Sumatera Utara (82.83) kecuali DKI Jakarta (78.88), Jawa Tengah (80.61) dan Bali (77.22). Namun, terdapat responden yang mengakui bahwa beberapa pegawai memiliki pengetahuan yang minim sehingga dianggap tidak solutif dan tidak informatif dalam. Selain itu, beberapa responden juga mengaku bahwa tidak meratanya pemahaman antara petugas yang dengan yang lainnya.



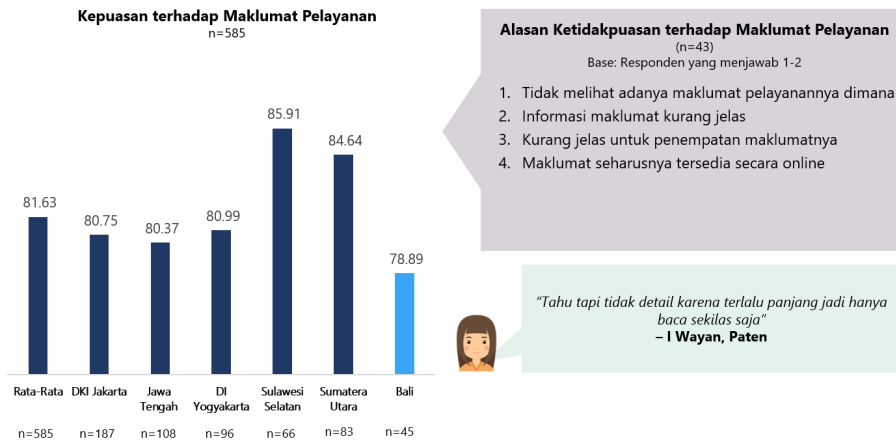
Gambar 15 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Kompetensi Pelaksana

Pada dimensi perilaku pelaksana di pengajuan manual, indeks kepuasan masyarakat provinsi Bali (81.11) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Provinsi dengan indeks kepuasan yang nilainya diatas rata-rata Nasional (84.42) yaitu Jawa Tengah (84.81), DI Yogyakarta (85.16), Sulawesi Selatan (87.27), dan Sumatera Utara (86.75). Beberapa responden yang merasa tidak puas terhadap perilaku pelaksana karena pelayanan yang kurang ramah, kurang informatif, serta informasi yang diberikan kurang jelas.



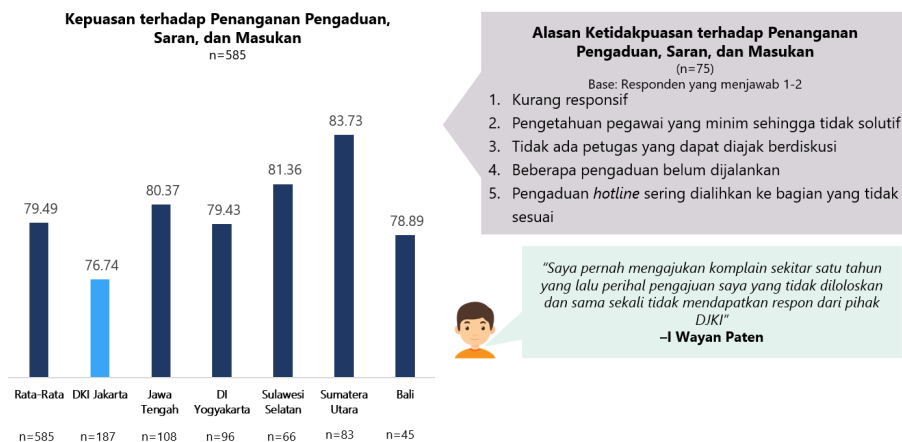
Gambar 16 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Perilaku Pelaksana

Pada dimensi maklumat pelayanan, umumnya responden merasa cukup dan sangat puas. Provinsi Sulawesi Selatan (85.91), dan Sumatera Utara (84.64) merupakan provinsi dengan indeks kepuasan diatas rata-rata Nasional (81.63). Adapun responden yang merasa kurang dan tidak puas terhadap aspek dimensi maklumat pelayanan dikarenakan tidak melihat adanya maklumat pelayanan, serta informasi maklumat pelayanan yang kurang jelas.



Gambar 17 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Maklumat Pelayanan

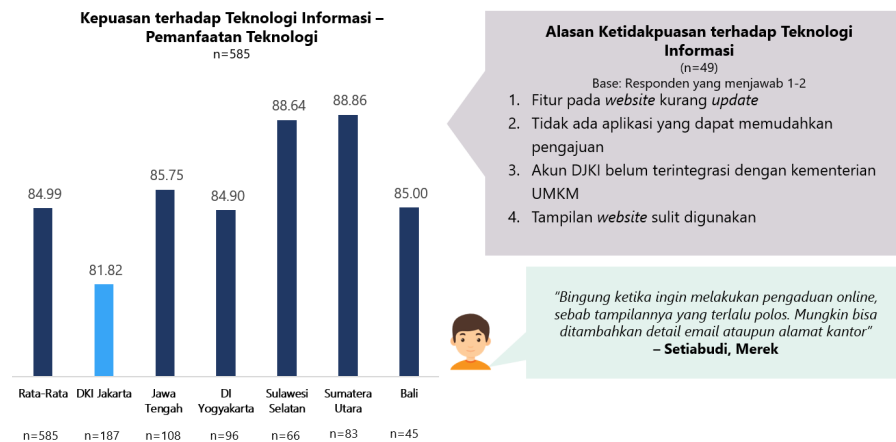
Selanjutnya, pada indeks kepuasan masyarakat dimensi penanganan pengaduan, saran, dan masukan, beberapa provinsi memperoleh indeks kepuasan diatas rata-rata indeks kepuasan Nasional (79.49) yaitu Jawa Tengah (80.37), Sulawesi Selatan (81.36), dan Sumatera Utara (83.73). Adapun responden yang merasa kurang atau tidak puas pada dimensi penanganan pengaduan, saran dan masukan dikarenakan kurang responsifnya pihak DJKI dalam menangani komplain masyarakat serta pengaduan *hotline* yang sering dialihkan ke bagian yang dianggap tidak sesuai.



Gambar 18 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

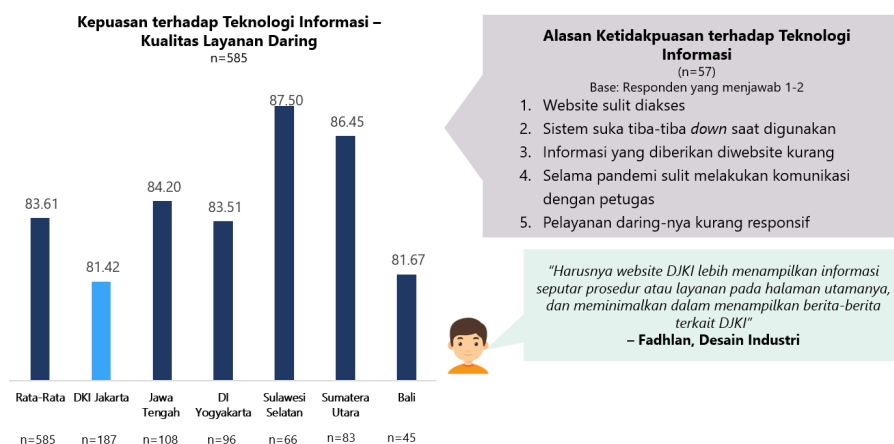
Pada dimensi teknologi informasi terkait pemanfaatan teknologi, beberapa provinsi memiliki indeks kepuasan diatas rata-rata Nasional (84.99) yaitu Jawa Tengah (85.75), Sulawesi Selatan (88.64), dan Sumatera Utara (88.86), sedangkan DKI Jakarta (81.82) memiliki indeks paling terendah dibandingkan

provinsi lainnya. Adapun masyarakat yang merasa tidak puas yaitu dikarenakan fitur laman situs yang kurang *update* dan tidak adanya aplikasi oleh DJKI yang memudahkan proses pengajuan.



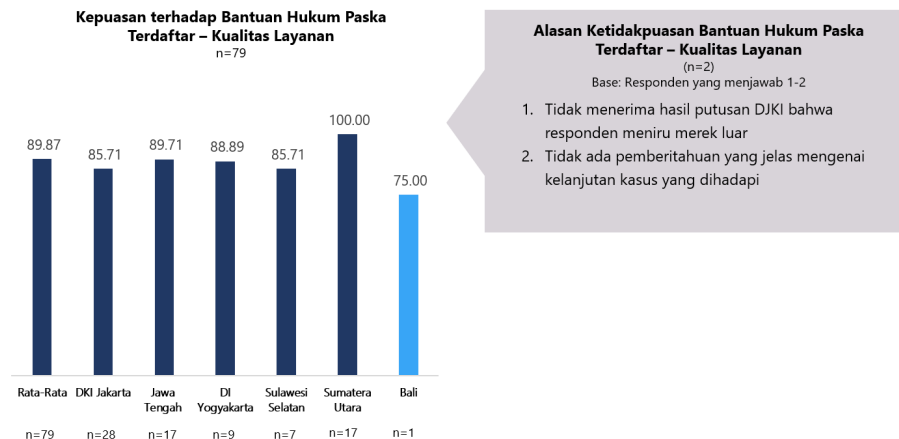
Gambar 19 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Teknologi Informasi (Pemanfaatan Teknologi)

Terkait kualitas layanan daring, empat provinsi yang menjadi sampling memiliki tingkat kepuasan diatas rata-rata Nasional (83.61) yaitu Jawa Tengah (84.20), Sulawesi Selatan (87.50), dan Sumatera Utara (86.45). Indeks kepuasan terendah yaitu provinsi DKI Jakarta (81.42). Adapun responden yang merasa kurang atau tidak puas dikarenakan laman situs yang susah diakses serta informasi yang tercantum masih dianggap kurang.



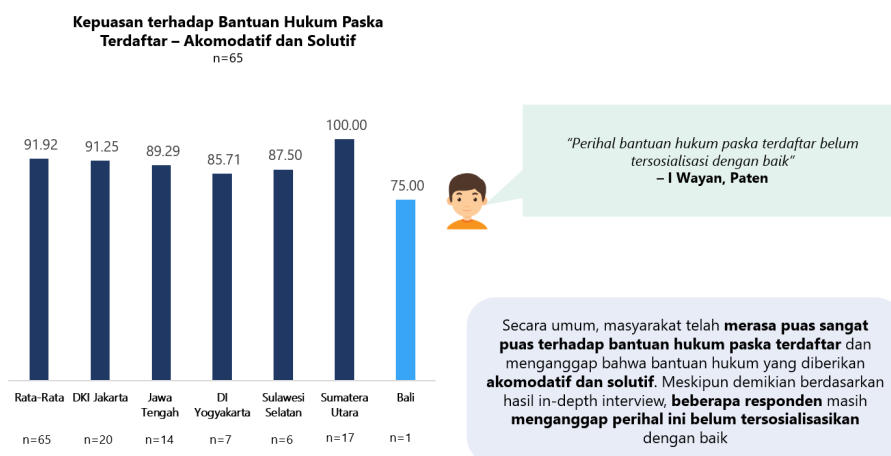
Gambar 20 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Teknologi Informasi (Kualitas Layanan Daring)

Pada dimensi bantuan hukum paska terdaftar, mayoritas responden merasa cukup puas dan sangat puas terhadap kualitas respon bantuan hukum yang diberikan. Adapun responden yang merasa kurang puas dan tidak puas dikarenakan hasil putusan yang tidak dapat diterima serta tidak adanya pemberitahuan yang jelas mengenai kelanjutan kasus yang dihadapi oleh pengadu.



Gambar 21 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Bantuan Hukum Paska Terdaftar (Kualitas Layanan)

Terkait seberapa akomodatif dan solutif bantuan hukum yang diberikan, seluruh responden merasa puas dan sangat puas terhadap bantuan hukum yang diberikan. Provinsi Sumatera Utara (100.00) mendapatkan indeks kepuasan diatas rata-rata Nasional (91.92). Meskipun demikian, berdasarkan hasil *in-depth interview* yang dilakukan, masih ada responden yang menganggap bahwa perihal bantuan hukum paska terdaftar belum tersosialisasikan dengan baik

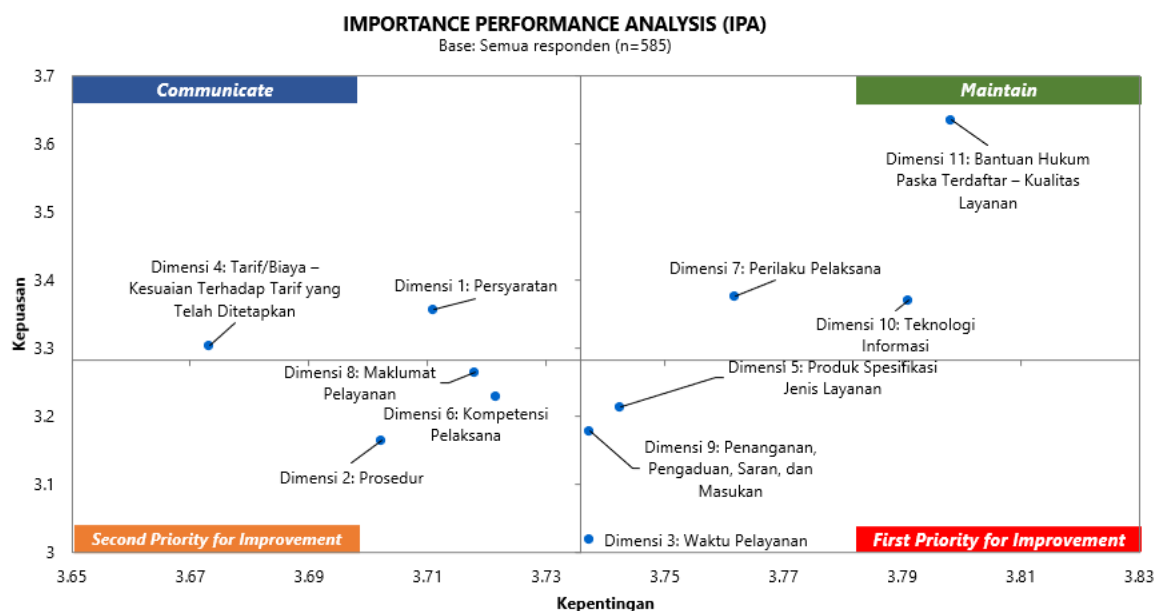


Gambar 22 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Bantuan Hukum Paska Terdaftar (Kesesuaian Tarif)

3.3. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah matriks yang dapat melihat prioritas perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan hasil riset. Tiap kuadran menggambarkan tingkat prioritas perbaikan yang berbeda-beda. Terdapat kuadran *First Priority for Improvement* di kuadran kanan bawah, *Second Priority for Improvement* di kuadran kiri bawah, *Communicate* di kuadran kiri atas, dan *Maintain* di kuadran kanan atas.

i. Importance Performance Analysis Keseluruhan

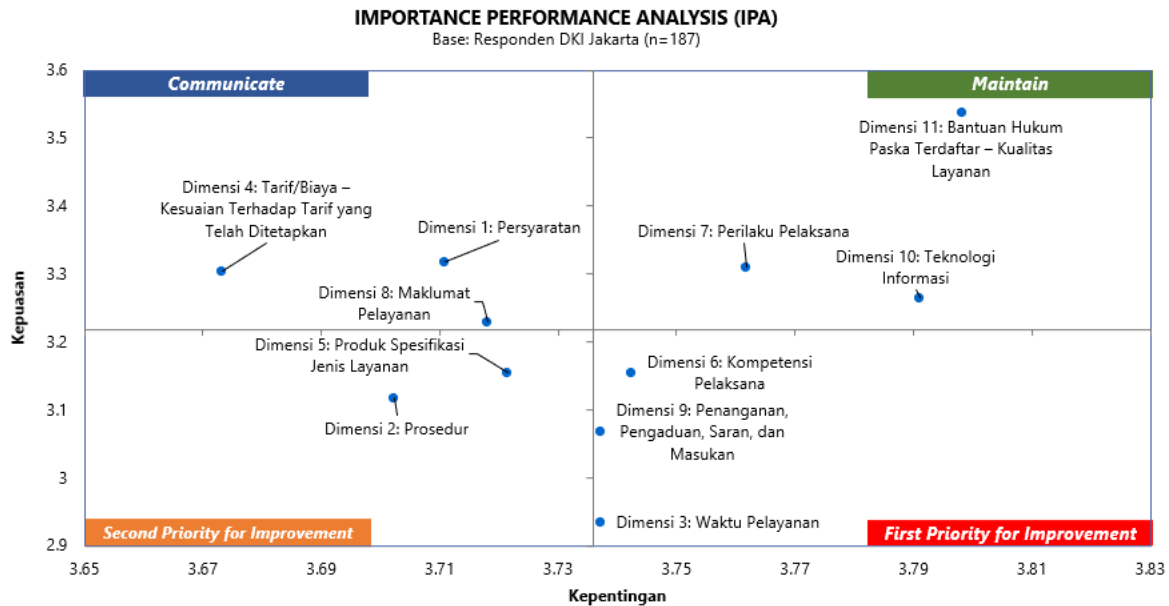


Gambar 23 Importance Performance Analysis secara keseluruhan

Dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu produk spesifikasi jenis layanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta waktu pelayanan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu prosedur; maklumat pelayanan; dan kompetensi pelaksana. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi tarif/biaya; serta persyaratan. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; perilaku pelaksana; dan teknologi informasi

ii. Importance Performance Analysis per Provinsi

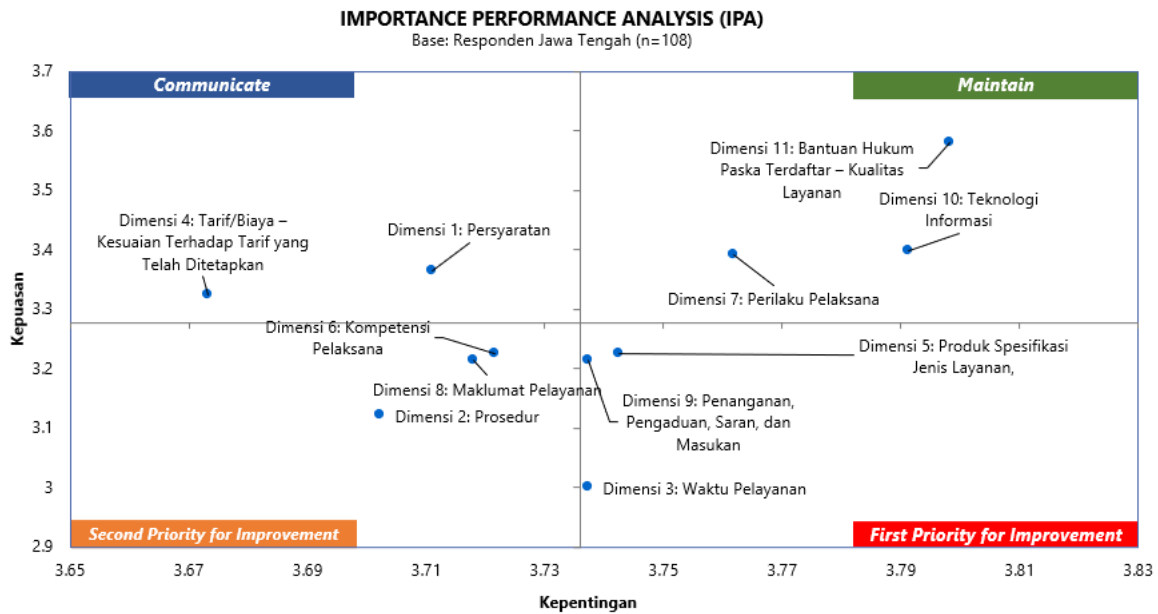
• Importance Performance Analysis DKI Jakarta



Gambar 20 Importance Performance Analysis Provinsi DKI Jakarta

Pada wilayah DKI Jakarta, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu kompetensi pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta waktu pelayanan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur; dan produk spesifikasi jenis layanan. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi tarif/biaya; persyaratan; dan maklumat pelayanan. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; perilaku pelaksana; dan teknologi informasi.

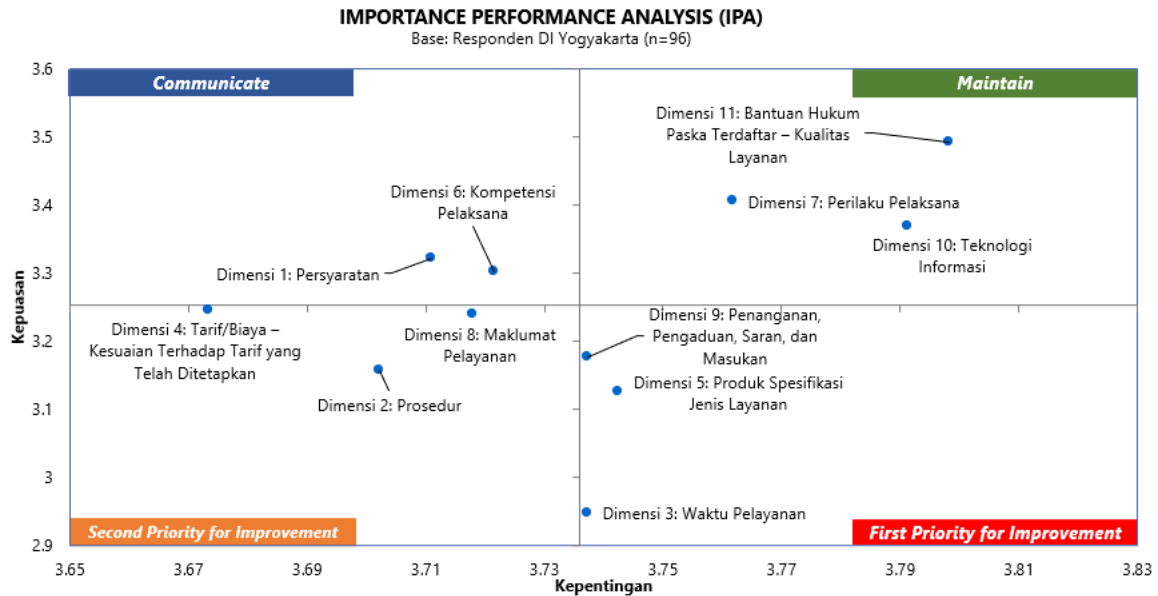
- Importance Performance Analysis Jawa Tengah



Gambar 21 Importance Performance Analysis Provinsi Jawa Tengah

Pada wilayah Jawa Tengah, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu produk spesifikasi jenis layanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta waktu pelayanan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur; maklumat pelayanan; dan kompetensi pelaksana. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi tarif/biaya; dan persyaratan. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; perilaku pelaksana; dan teknologi informasi.

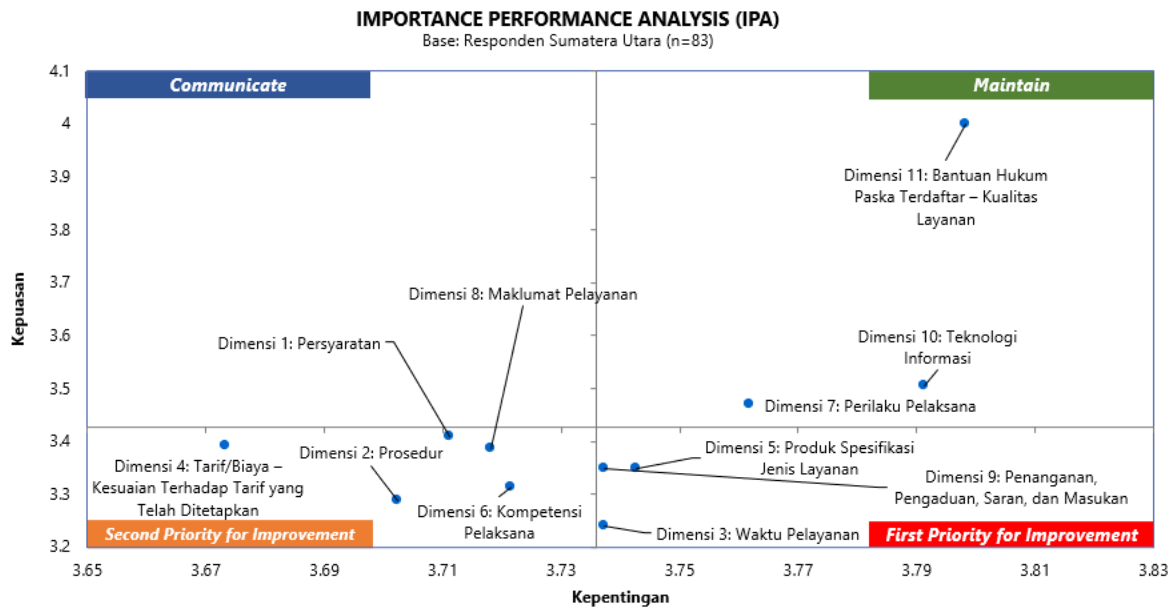
- **Importance Performance Analysis DI Yogyakarta**



Gambar 22 Importance Performance Analysis Provinsi DI Yogyakarta

Pada wilayah DI Yogyakarta, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu produk spesifikasi jenis layanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta waktu pelayanan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur; maklumat pelayanan; dan tarif/biaya. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi persyaratan; dan kompetensi pelaksana. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; perilaku pelaksana; dan teknologi informasi.

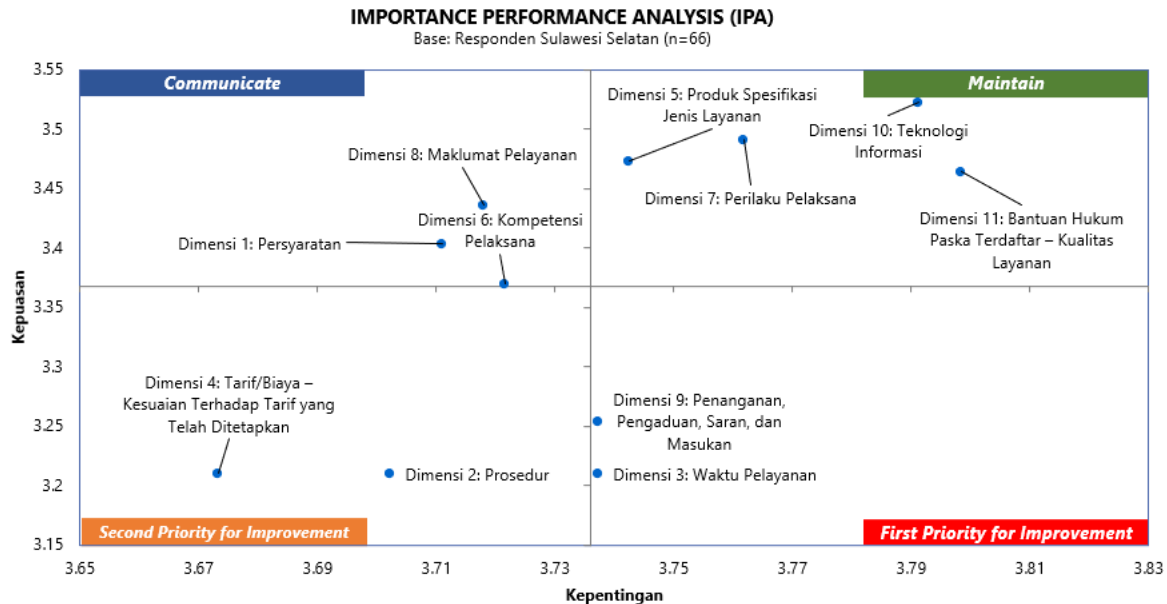
- Importance Performance Analysis Sumatera Utara



Gambar 23 Importance Performance Analysis Provinsi Sumatera Utara

Pada wilayah Sumatera Utara, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu produk spesifikasi jenis layanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta waktu pelayanan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur; tarif/biaya; persyaratan; maklumat pelayanan; dan kompetensi pelaksana. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; perilaku pelaksana; dan teknologi informasi.

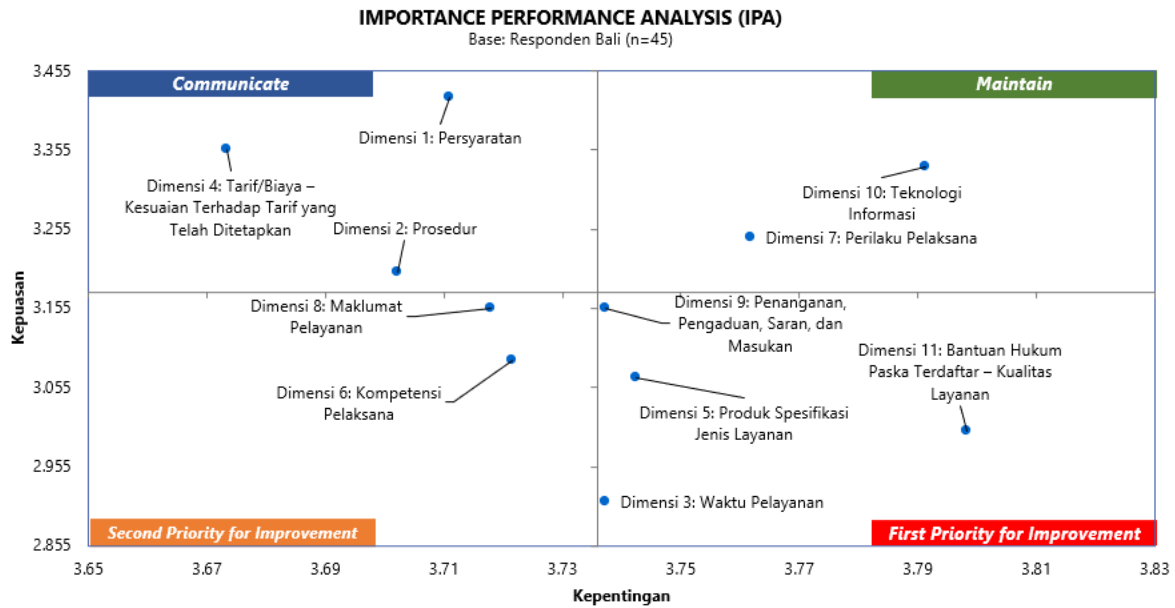
- Importance Performance Analysis Sulawesi Selatan



Gambar 24 Importance Performance Analysis Provinsi Sulawesi Selatan

Pada wilayah Sulawesi Selatan, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta waktu pelayanan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur; dan tarif/biaya. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi persyaratan; kompetensi pelaksana; dan maklumat pelayanan. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; perilaku pelaksana; produk spesifikasi jenis layanan; dan teknologi informasi.

- **Importance Performance Analysis Bali**

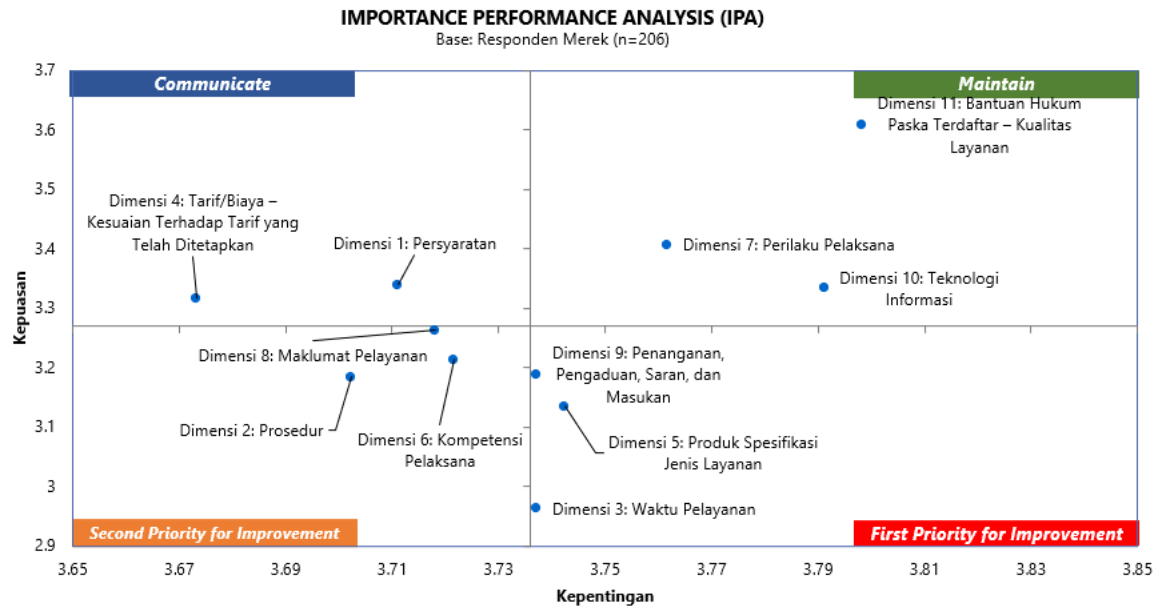


Gambar 25 Importance Performance Analysis Provinsi Bali

Pada wilayah Bali, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu produk spesifikasi jenis layanan; waktu pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan bantuan hukum paska terdaftar. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu maklumat pelayanan; dan kompetensi pelaksana. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi persyaratan; tarif/biaya; dan prosedur. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu teknologi informasi; dan perilaku pelaksana

iii. Importance Performance Analysis per Jenis Layanan

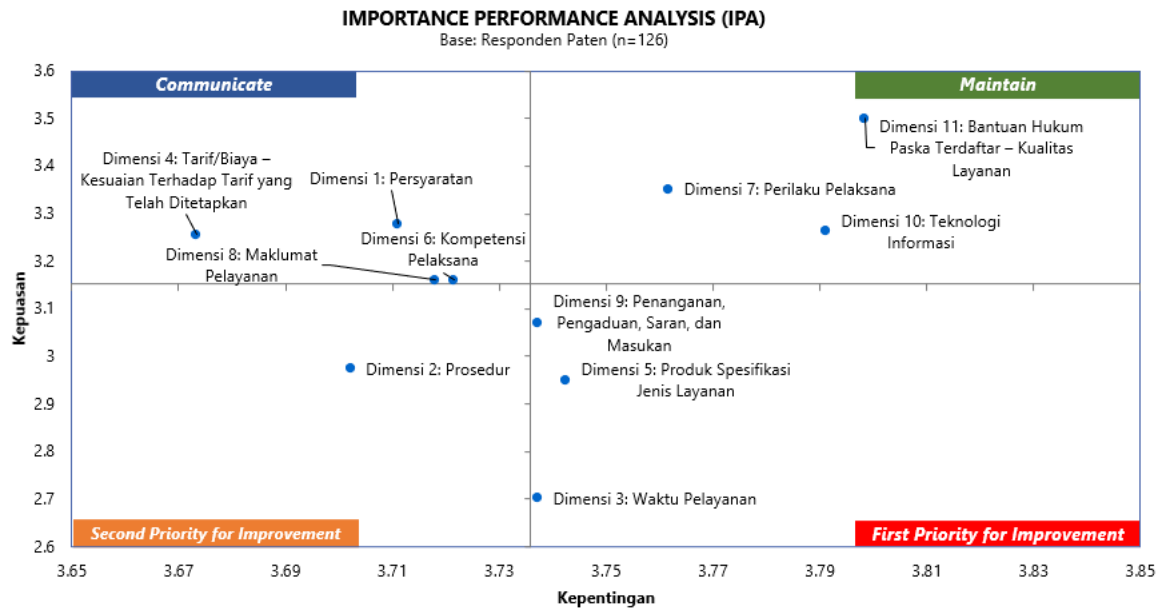
- Importance Performance Analysis Merek



Gambar 30 Importance Performance Analysis Jenis Layanan Merek

Pada jenis layanan merek, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu produk spesifikasi jenis layanan; waktu pelayanan; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur; maklumat pelayanan; dan kompetensi pelaksana. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi persyaratan; dan tarif/biaya. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; teknologi informasi; dan perilaku pelaksana.

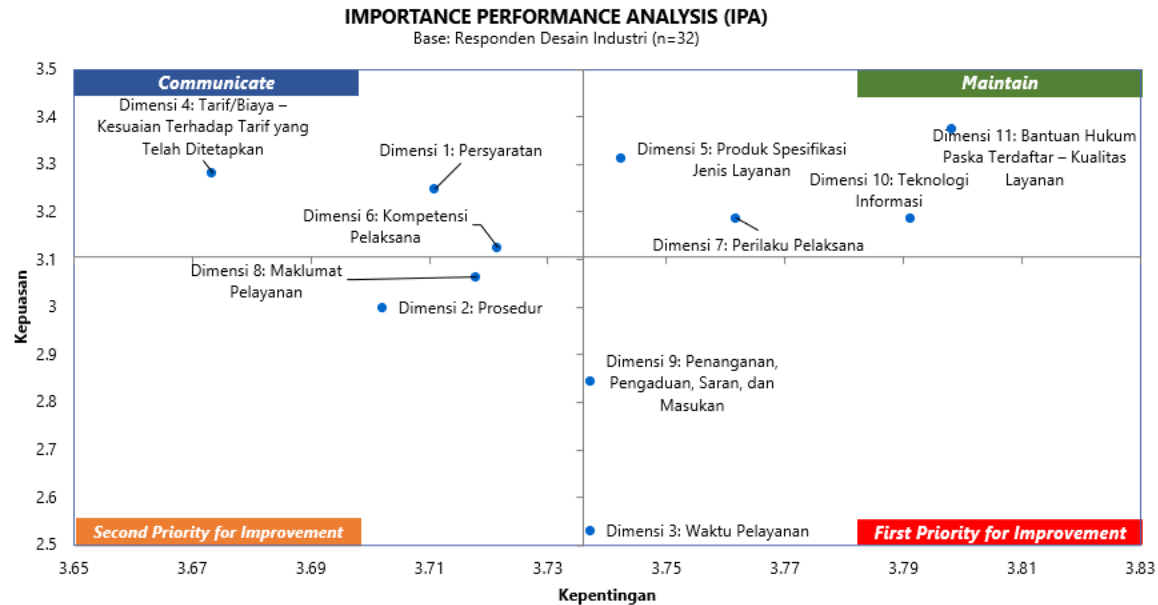
- Importance Performance Analysis Paten



Gambar 26 Importance Performance Analysis Jenis Layanan Paten

Pada jenis layanan paten, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu produk spesifikasi jenis layanan; waktu pelayanan; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi persyaratan; tarif/biaya; maklumat pelayanan; dan kompetensi pelaksana. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; teknologi informasi; dan perilaku pelaksana.

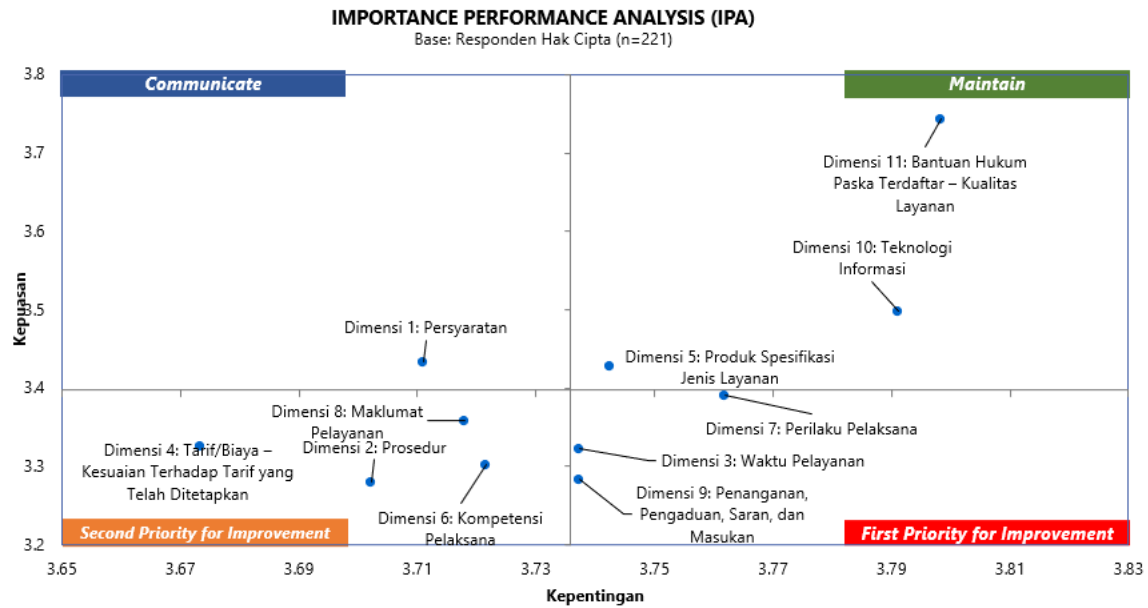
- Importance Performance Analysis Desain Industri



Gambar 32 Importance Performance Analysis Jenis Layanan Desain Industri

Pada jenis layanan desain industri, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu waktu pelayanan; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur; dan maklumat pelayanan. Pada kuadran *communicate*, terdiri dari dimensi persyaratan; kompetensi pelaksana; dan tarif/biaya. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu bantuan hukum paska terdaftar; teknologi informasi; perilaku pelaksana; dan produk spesifikasi jenis layanan.

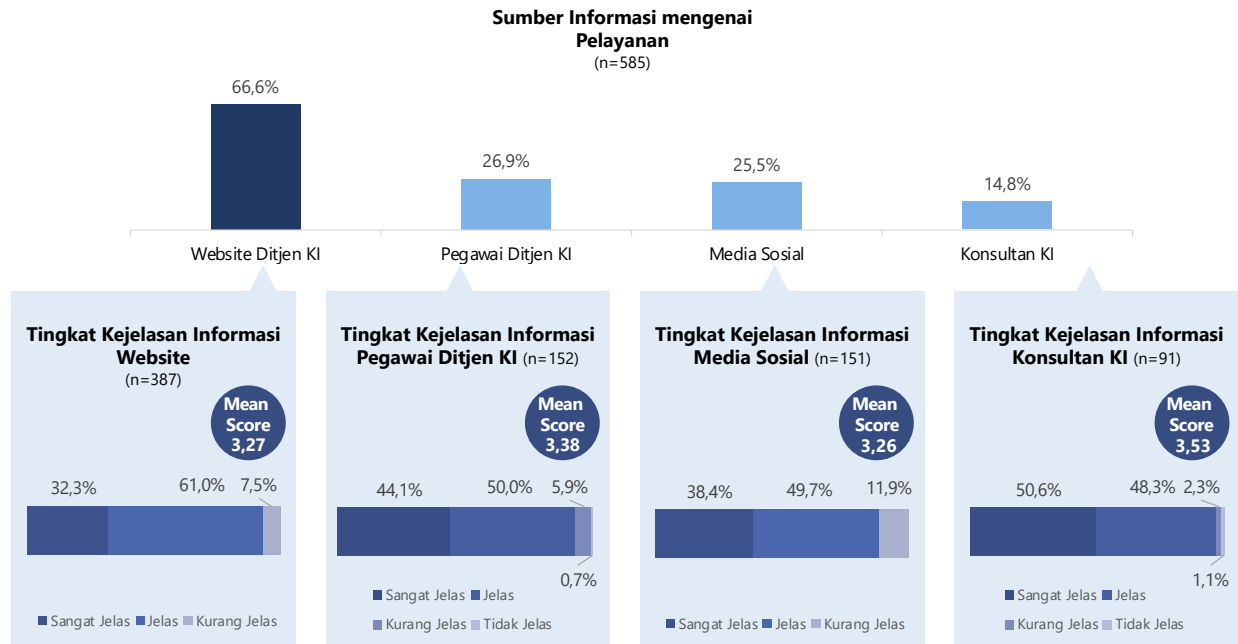
- Importance Performance Analysis Hak Cipta



Gambar 33 Importance Performance Analysis Jenis Layanan Hak Cipta

Pada jenis layanan hak cipta, dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan (*first priority for improvement*) yaitu waktu pelayanan; perilaku pelaksana; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan untuk kuadran *second priority for improvement*, dimensi yang termasuk pada kuadran ini yaitu prosedur; maklumat pelayanan; tarif/biaya; dan kompetensi pelaksana. Pada kuadran *communicate* yaitu dimensi persyaratan. Pada kuadran *maintain*, dimensi yang masuk yaitu teknologi informasi; bantuan hukum paska terdaftar; dan produk spesifikasi jenis layanan.

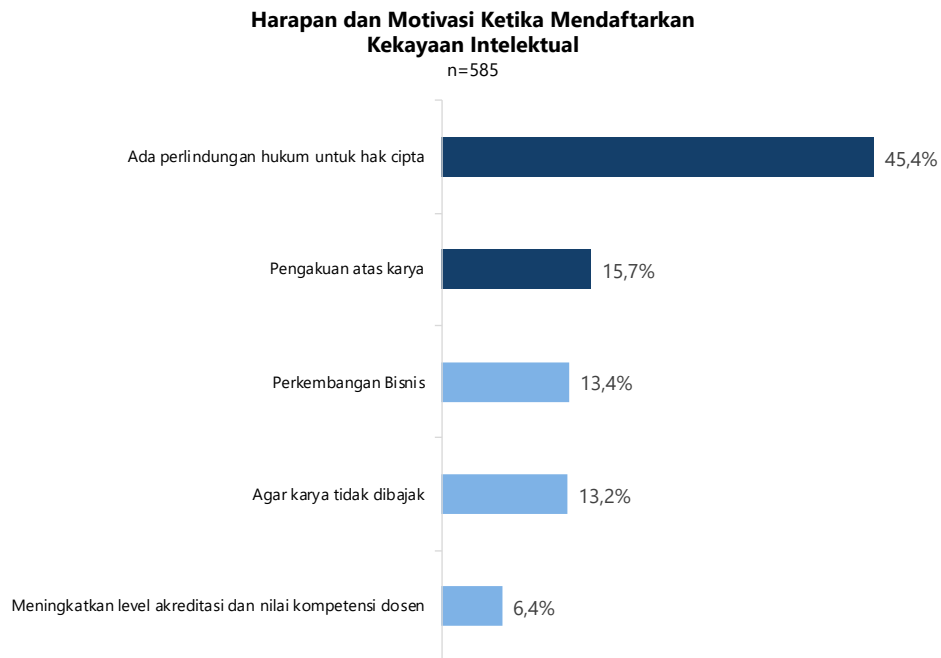
3.4. Media Sumber Informasi



Gambar 34 Media Sumber Informasi

Sebagian responden mengetahui informasi mengenai pelayanan DJKI melalui *website* Ditjen KI, padahal masih banyak yang mengatakan tingkat kejelasan informasi dari *website* masih di bawah sumber informasi lain. Dari ke empat sumber informasi, yang memiliki informasi sangat jelas adalah melalui Konsultan KI.

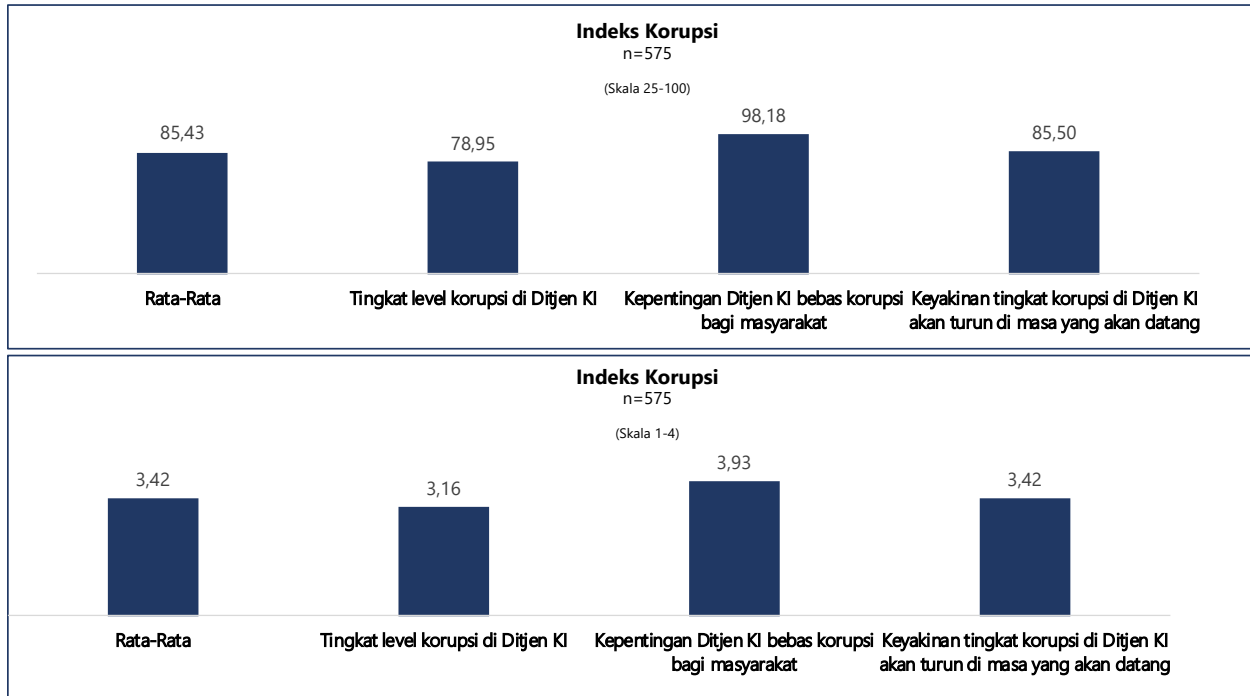
3.5. Harapan dan Motivasi Ketika Mendaftarkan Kekayaan Intelektual



Gambar 27 Harapan dan Motivasi Pendaftaran KI

Harapan dan motivasi yang menjadi pendorong masyarakat ketika mendaftarkan kekayaan intelektual yang dimilikinya bermacam-macam. Perlindungan hukum dan pengakuan atas karya menjadi motivasi mayoritas pendaftar KI untuk mendaftarkan kekayaan intelektualnya. Oleh karena itu, masyarakat memiliki harapan tinggi atas perlindungan hukum yang nantinya akan didapat.

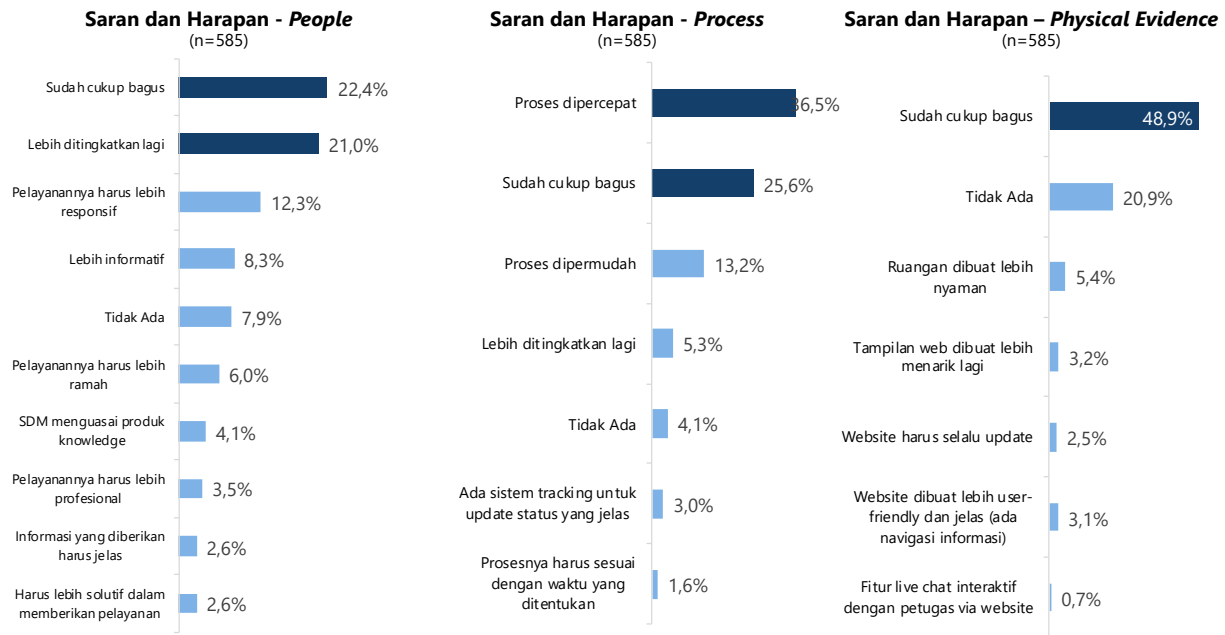
3.6. Indeks Korupsi



Gambar 28 Indeks Korupsi

Indeks Korupsi tahun 2020 senilai 85.43 (skala 25-100) atau setara dengan BAIK (B) atau setara dengan 3.42 (skala 1-6) pada 575 responden. Di mana masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepentingan Ditjen KI bebas korupsi bagi masyarakat sangat penting. Selain itu, masyarakat juga memiliki keyakinan yang tinggi atas tingkat korupsi di Ditjen KI akan turun di masa yang akan datang.

3.7. Saran dan Harapan Masyarakat



Gambar 29 Saran Dan Harapan Masyarakat

Saran dan harapan dibagi menjadi tiga kategori, yaitu *people* yang berhubungan dengan sumber daya manusia, *process* yang berhubungan dengan proses mulai dari pengaplikasian sampai pengambilan hasil, dan *physical evidence* yang berhubungan dengan tempat pelayanan. Dari segi *people*, banyak responden yang mengatakan bahwa pelayanan sudah bagus. Namun, diikuti oleh permintaan agar Ditjen KI meningkatkan pelayanannya lagi seperti peningkatan *product knowledge* dan keramahan SDM. Dari segi *process*, banyak responden yang mengatakan bahwa proses harus lebih cepat lagi dan dipermudah prosesnya. Sedangkan, hampir setengah responden mengatakan bahwa dari segi *physical process* sudah bagus, meskipun ada beberapa responden yang memberikan saran perbaikan untuk ruangan Kanwil DJKI untuk dibuat lebih nyaman dan perbaikan website DJKI untuk lebih menarik dan informatif.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan permohonan Kekayaan Intelektual (KI) yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, dapat ditarik sebuah kesimpulan berdasarkan analisa yang telah dilakukan bahwa hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2020 senilai 82.12 (skala 25-100) atau setara dengan BAIK (B) atau setara dengan 3,28 (skala 1-4), tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki di mana aspek waktu pelayanan merupakan aspek yang perlu dijadikan prioritas pertama dalam perbaikan pelayanan. Kemudian, hasil pengukuran Indeks Korupsi tahun 2020 adalah senilai 85.43 (skala 25-100) atau setara dengan BAIK (B) atau setara dengan 3.42 (skala 1-4).

4.2 Saran

Saran perbaikan yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual untuk peningkatan layanan permohonan Kekayaan Intelektual berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 adalah:

1. Penyempurnaan Teknologi Informasi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual seperti:
 - a. Website dapat ditambahkan fitur *live chat* dengan petugas KI
 - b. Penambahan *video tutorial* terkait tata cara pendaftaran produk kekayaan intelektual secara *offline* dan *online* pada kanal informasi DJKI seperti website dan media sosial
2. Perbaikan dalam sisi waktu pelayanan seperti pemberian informasi yang jelas terkait SLA (*service level agreement*) terkait proses pendaftaran KI sesuai dengan peraturan berlaku pada awal pendaftaran KI
3. Peningkatan *product knowledge* kepada seluruh SDM DJKI di seluruh Kanwil di Indonesia sehingga informasi yang diberikan seragam