



LAPORAN  
TENTANG  
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DKI JAKARTA, 4 - 8 SEPTEMBER 2017

## A. Pendahuluan

### 1. Umum

Salah satu upaya tindak lanjut dari reformasi birokrasi pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) adalah melaksanakan perbaikan pelayanan publik yang terdiri dari pelayanan kekayaan intelektual di bidang merek, paten, desain industri, indikasi geografis, rahasia dagang, hak cipta dan desain tata letak sirkuit terpadu. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Ditjen KI dalam melakukan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

### 2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Ditjen KI di wilayah Semarang dan Surabaya.

Adapun tujuan pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan KI adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KI;
- b. Sebagai dasar pijakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan KI; dan
- c. Menjadi sumber informasi bagi Kemenkumham c/q DJKI mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat atas jasa pelayanan KI yang diberikan.

### 3. Ruang Lingkup

Kegiatan ini merupakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KI di DKI Jakarta. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) terhadap pengguna layanan publik Ditjen Kekayaan Intelektual. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan kekayaan intelektual.

Responden kegiatan survei ini terdiri dari berbagai pemangku kepentingan yang mengajukan permohonan kekayaan intelektual seperti: kalangan Pemerintah, akademisi, konsultan HKI, pemangku kepentingan terkait lainnya. Sebagian besar pelaku usaha melakukan pendaftaran KI melalui jasa konsultan.

### 4. Dasar

Kegiatan ini diselenggarakan berdasarkan:

1. Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Nomor HKI.1-22.PR.02.01 tanggal 1 Agustus 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2017; dan
10. Surat Tugas Nomor HKI.1.KP.07.07-444 tanggal 30 Agustus 2017.

#### B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Pada dasarnya pelaksanaan survei IKM sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan pengganti dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, survei IKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam survei.

Bentuk Skoring, angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (Satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (Empat).

#### Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanann	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan Peraturan Menteri dimaksud sudah ditetapkan 9 (sembilan) unsur kriteria penilaian. Dalam Peraturan Menteri tersebut juga diperbolehkan untuk menambahkan unsur penilaian sesuai dengan karakteristik layanan di unit pelayanan terkait.

Survei IKM menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, dalam Survei IKM ini pertanyaan kuesioner meliputi 10 (sebelas) unsur, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan proyek).
10. Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi dari melakukan tugas-tugas yang berhubungan pemrosesan informasi yang diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam bidang pelayanan.

Waktu pelaksanaan kegiatan ini adalah selama 5 (lima) hari, tanggal 4 s.d 8 September 2017.

Petugas Survei:

1. Trisapto Wahyudi A.N., S.S., M.Si
2. Haryono, S.Sos., M.H.
3. Ahmad Jazuli, S.Ag., M.H.
4. Imam Lukito, S.T., M.H.

Pelaksanaan program kegiatan Survei IKM ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Tahun 2017.

### C. Hasil yang Dicapai

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Bobot Tertimbang (1/11)	Indeks/Unsur	Quality
U1	Persyaratan	3,00	0,091	0,27	Kurang Baik
U2	Prosedur	2,82	0,091	0,26	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	2,56	0,091	0,23	Tidak Baik
U4	Biaya/Tarif	3,00	0,091	0,27	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,88	0,091	0,26	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	2,85	0,091	0,26	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,12	0,091	0,28	Baik
U8	Maklumat Layanan	2,76	0,091	0,25	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12	0,091	0,28	Baik
U10	Sarana dan Prasarana	2,85	0,091	0,26	Kurang Baik
U11	Pemanfaatan TI	2,79	0,091	0,25	Kurang Baik
<b>Nilai Indeks</b>				<b>2,89</b>	<b>Kurang Baik</b>

### D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data lapangan dengan menggunakan Kategorisasi Mutu Pelayanan berdasarkan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan KI wilayah DKI Jakarta dalam kategori Kurang Baik, hanya dua unsur penilaian yang mendapatkan penilaian Baik yaitu Perilaku Pelaksana (3,12) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,12). Unsur penilaian mengenaikesesuaian waktu penyelesaian layanan mendapat nilai terendah dengan kategori Tidak Baik (2,56).

Sehingga masih perlu ada peningkatan pelayanan pada tiap unsur, seperti:

1. Memperjelas informasi persyaratan permohonan terutama terkait adminstrasi ATK yang harus digunakan karena terjadi kesimpangsiuran antara bagian customer service dan bagian loket.
2. Perluasan akses bukan hanya bagi konsultan dan kanwil saja tetapi juga sentra KI yang ada di PT/Universitas.
3. Peningkatan sosialisasi terkait KI di kampus-kampus sehingga dapat mendorong pembentukan sentra KI guna mendukung akreditasi kampus.
4. Perlu adanya pemisahan antrian konsultan dan non konsultan di loket pendaftaran
5. Respon terhadap pengaduan pemohon yang terkadang masih lambat dalam menanggapi, media untuk mengajukan saran dan masukan yang mudah diakses dan direspon (misalnya: *hot line, chat online*)
6. Harus terus melakukan sosialisasi di bidang HKI karena masih banyak yang kurang memahami HKI; dan
7. Kejelasan waktu penyelesaian permohonan, Penyelesaian proses pendaftaran HKI harus sesuai dengan Undang-Undang.

## E. Penutup

Setelah memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KI, diharapkan IKM ini dapat menjadi dasar pijakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan KI dan menjadi sumber informasi bagi Kemenkumham c/q DJKI mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat atas jasa pelayanan KI yang diberikan.

Dibuat di Jakarta  
pada tanggal 13 September 2017

Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan

Nila Manilawati  
NIP 197601232000032001













