



LAPORAN  
TENTANG  
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
SUMATERA UTARA & YOGYAKARTA

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 Sumatera Utara.

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 Sumatera Utara dan Yogyakarta. 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, pelaku usaha, kreator, seniman, inventor, dan pemangku kepentingan terkait lainnya.

## 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
  8. Surat Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Direktorat Jenderal KI Nomor: HKI.1-245.PR.02.01 Tahun 2017 Tentang Evaluasi Pelayanan Publik DJKI Tahun Anggaran 2017.
  9. Surat Tugas Nomor HKI.1.KP.07.03-481 tanggal 25 September 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 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 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 hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Survei IKM menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, dalam Survei IKM ini pertanyaan kuesioner meliputi 11 (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. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
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 di Sumatera Utara adalah selama 4 (empat) hari, tanggal 15 s.d. 18 Oktober 2017.

Petugas Survei di Sumatera Utara:

1. Taufik Hidayat Simatupang
2. Nizar Apriansyah, S.E., M.H.
3. Trisapto Wahyudi A.N., S.S., M.Si
4. Noviana Setyaningtyas K, S.H.
5. Ranie Utami Ronie, S.E.
6. Sukma Ayudya Pramesti, S.H.
7. Jawasmer, S.H., M.Kn.
8. Eriko Ergiahta Tarigan, S.H.

Waktu pelaksanaan kegiatan di Yogyakarta adalah selama 4 (empat) hari, tanggal 17 s.d. 20 Oktober 2017.

Petugas Survei di Yogyakarta:

1. Ahmad Sanusi, S.H., M.H.
2. Edward James Sinaga, S.Psi., M.H.
3. Imam Lukito, S.T., M.H.
4. Agung Damarsasongko, S.H., M.H.
5. Nila Manilawati, S.H., M.H.
6. Anissa Rizkytia, S.H.
7. Heriyanto, S.H., M.H.
8. Drs. Eko Cahyanto

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

### C. Hasil yang Dicapai

Dari 331 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan permohonan KI, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Bobot Tertimbang (1/9)	Indeks/Unsur
U1	Persyaratan	3,24	0,1	0,32
U2	Prosedur	3,17	0,1	0,32
U3	Waktu pelayanan	2,76	0,1	0,28
U4	Biaya/Tarif	3,05	0,1	0,31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,95	0,1	0,29
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,1	0,33
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	0,1	0,33
U8	Sarana dan Prasarana	3,13	0,1	0,31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18	0,1	0,32
U10	Pemanfaatan TI	3,10	0,1	0,31
<b>Nilai Indeks</b>				<b>3,12</b>
<b>Nilai IKM setelah dikonversi</b>				<b>78,00</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Survei, 2017

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur penilaian. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unsur penilaian, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur penilaian dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Dari 331 jawaban responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 10 unsur yang menjadi obyek survei, nilai indeks persepsinya adalah 3,12. Hal ini sesuai dengan kualitas mutu pelayanan yang ada dalam PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 menunjukkan bahwa pelayanan KI dari 2 provinsi yaitu Sumatera Utara dan Yogyakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang **BAIK** yaitu dengan nilai 78,00. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel 3 di bawah ini:

**Tabel 3. Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	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

Sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per-unsur dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik, **Pertama** adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur dan persyaratan pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. **Kedua** adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan masyarakat, tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan, dimana hal ini terkait dengan kompetensi dan sikap perilaku petugas yang memberikan pelayanan.

**Tabel 4. Ranking Indeks dan Kualitas Tiap Unsur**

Kode	Unsur Pelayanan	Indeks	Kualitas
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29	Baik
U1	Persyaratan	3,24	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18	Baik
U2	Prosedur	3,17	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,13	Baik
U10	Pemanfaatan TI	3,10	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,05	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,95	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	2,76	Kurang Baik

*Hasil Pengolahan Data Survei, 2017*

Hasil survei yang dilakukan pada 2 (dua) Kantor Wilayah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Ditjen KI masuk dalam kategori Baik, sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 pada tabel 4 diatas dari 7 (tujuh) unsur penilaian masuk dalam kategori Baik (interval 3,0644 – 3,532) dan 3 unsur penilaian dengan kategori Kurang Baik (interval 2,60 – 3,064). Nilai indeks unsur penilaian yang terendah adalah unsur waktu pelayanan (U3) dengan nilai indeks 2.76, sedangkan nilai indeks tertinggi pada unsur perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 3.35. Menurut responden/masyarakat pengguna layanan, kinerja/kualitas layanan permohonan KI sudah baik, namun harus lebih ditingkatkan lagi terutama pada unsur waktu pelayanan yang mendapat nilai paling rendah. Responden mengeluhkan lamanya waktu penyelesaian layanan yang sampai bertahun-tahun, mereka juga tidak mendapatkan kepastian waktu kapan permohonan pendaftaran mereka diterima dan diproses. Petugas ataupun konsultan KI seringkali tidak memberikan informasi yang lengkap terkait permohonan pendaftaran KI kepada kliennya. Sesuai ketentuan/regulasi terkait waktu penyelesaian tiap jenis layanan juga berbeda, namun masyarakat pengguna belum banyak yang mengetahui ketentuan tersebut, untuk itu perlunya memberikan sosialisasi maupun edukasi kepada masyarakat maupun sentra-sentra KI. Waktu penyelesaian layanan pelayanan dalam permohonan KI ini tidak dapat dilepaskan dari aturan yang berlaku untuk tiap jenis layanannya, karena untuk waktu penyelesaian layanan KI sudah diatur dalam Undang-undang. Keterbatasan jumlah petugas Jabatan Fungsional Pemeriksa di Ditjen KI, juga menjadi kendala terhadap pelayanan yang ada. Apabila melihat perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi penyelesaian waktu permohonan KI bisa diselesaikan dengan waktu yang berlarut-larut terlalu lama.

#### D. Simpulan dan Saran

Secara keseluruhan pelayanan KI dalam kategori baik, namun masih perlu ada peningkatan pelayanan terutama terkait:

1. Update Informasi proses permohonan KI bagi pengguna layanan;
2. Kejelasan waktu penyelesaian permohonan;
3. Media untuk mengajukan saran dan masukan yang mudah diakses dan direspon (misalnya: *hot line, chat online*);
4. Harus terus melakukan sosialisasi berkesinambungan di bidang KI karena masih banyak yang kurang memahami KI; dan
5. 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 06 November 2017

Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan

Nila Manilawati  
NIP 197601232000032001



