

**Jasa Konsultansi Analisis Hasil Survey Indeks
Kepuasan Masyarakat**

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

(DJKI)

Laporan Akhir

2019

disiapkan oleh

PT MarkPlus Indonesia

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan	4
BAB II PENEMPATAN KERJA	5
2.1 Uraian Tugas	5
BAB III METODOLOGI.....	6
3.1. Metodologi Pekerjaan	6
3.1.1. Tahap Pertama: <i>Data processing</i>	6
3.1.2. Tahap Kedua: Analisis Data	7
3.1.3. Tahap Ketiga: Pelaporan	7
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	8
4.1 Sebaran Responden.....	8
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
i. Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan	8
ii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Provinsi	9
iii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pelayanan	10
iv. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pemohon	11
v. Indeks Kepuasan Masyarakat per Dimensi	12
4.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	18
i. <i>Importance Performance Analysis</i> Keseluruhan.....	19
ii. <i>Importance Performance Analysis</i> per Provinsi	19
iii. <i>Importance Performance Analysis</i> per Jenis Layanan	23
iv. <i>Importance Performance Analysis</i> per Kategori Responden	26
4.4 Media Sumber Informasi	30

4.5	Saran dan Harapan Masyarakat.....	31
BAB V PENUTUP		32
5.1.	Kesimpulan	32
5.2.	Saran	32

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 2018, masyarakat menilai pelayanan publik DJKI tergolong kurang baik (overall score 74,58). Hal ini menunjukkan masih terdapat gap antara kualitas dan harapan pelayanan yang diberikan oleh DJKI kepada masyarakat.

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

PENEMPATAN KERJA

2.1 Uraian Tugas

Posisi	Uraian Pekerjaan
<i>Project Manager</i>	Memberikan arahan mengenai riset serta mengawasi jalannya pekerjaan secara keseluruhan
Analisis	Melakukan analisis dan mengelola data mengenai hasil riset serta mengawasi jalannya pekerjaan secara keseluruhan
Ahli Statistik	Melakukan dan mengkoordinasi terkait data dan statistik untuk menunjang keberjalanan pekerjaan

BAB III

METODOLOGI

3.1. Metodologi Pekerjaan

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

3.1.1. 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 dan akan dikategorikan berdasarkan interval dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

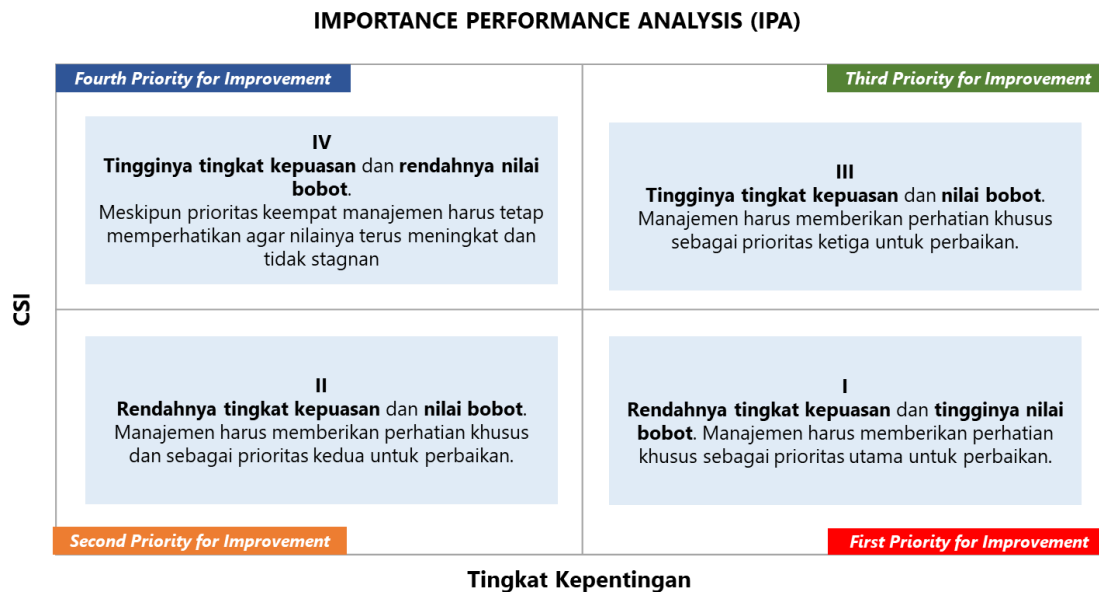
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Keluaran Fase Pertama

- Tabulasi

3.1.2. 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

3.1.3. 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 IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Sebaran Responden

Dalam penelitian ini terdapat 2 kategori responden, yaitu responden dari wawancara kuantitatif dan kualitatif. Pada wawancara kuantitatif (*telephone Interview*), terdapat 285 responden yang terbagi dalam 5 provinsi (DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Sumatera Utara, Sulawesi Selatan, dan Sumatera Selatan) dengan empat jenis permohonan (hak cipta, paten, merek, desain industri). Sementara pada wawancara kualitatif (*In Depth Interview*) terdapat 7 responden dengan berbagai jenis permohonan (hak cipta, paten, merek, desain industri, indikasi geografis).

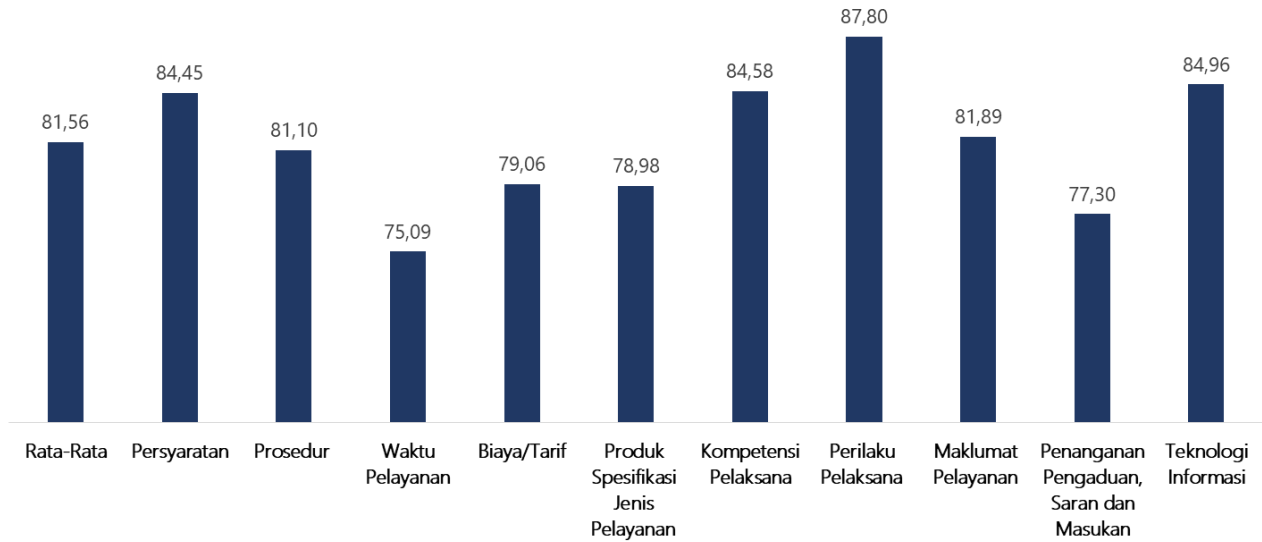
Kualitatif (In-Depth Interview)				Kuantitatif (Telephone interview)							
No	Nama	Jenis Permohonan	Lokasi	Kota							
				Jakarta	Jawa Barat	Jawa Timur	Sumatra Utara	Sulawesi Selatan	Sumatra Selatan	Total	
1.	Rina Sinaga	Indikasi Geografis, Merek	DKI Jakarta								
2.	Evilita Adriani	Merek	Jawa Timur								
3.	Hendro Sutowijoyo	Paten	Jawa Timur								
4.	Windy Kristiancana	Desain Industri	Jawa Timur								
5.	Ita Suryani	Merek	Jawa Timur								
6.	Nurul Qumariyah	Paten, Merek, Hak cipta, Desain Industri	Jawa Timur								
7.	Edu Pasarian	Merek, Hak cipta	Jawa Timur								
Jenis Permohonan				Hak Cipta	55	4	23	1	1	16	82
				Paten	7	0	0	3	3	0	12
				Merek	80	2	19	9	31	16	141
				Desain Industri	11	0	1	0	3	0	15
				Total	153	6	43	13	38	32	285

Gambar 1 Tabel sebaran responden

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

i. Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan

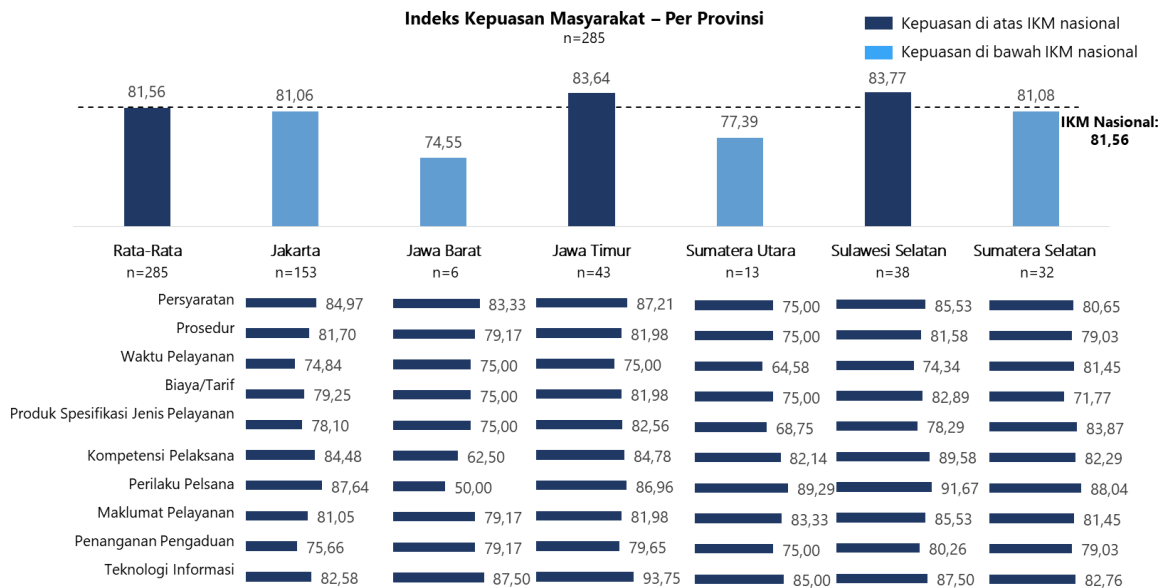
Dari responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari Ditjen Kekayaan Intelektual, nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan sebagai berikut:



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 penanganan pengaduan masih menjadi aspek pelayanan yang dirasa kurang oleh masyarakat.

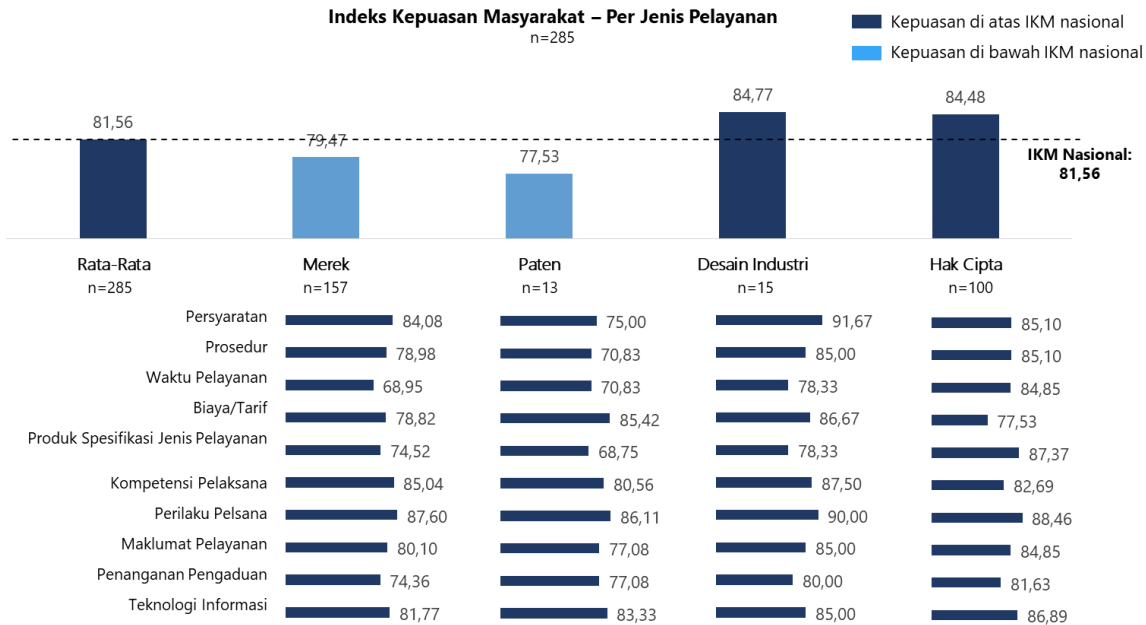
ii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Provinsi



Gambar 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Provinsi

Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan per provinsi, responden dari DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Sumatera Utara, dan Sumatera Selatan memiliki nilai IKM di bawah IKM Nasional. Pada DKI Jakarta, waktu pelayanan memiliki nilai IKM terendah.

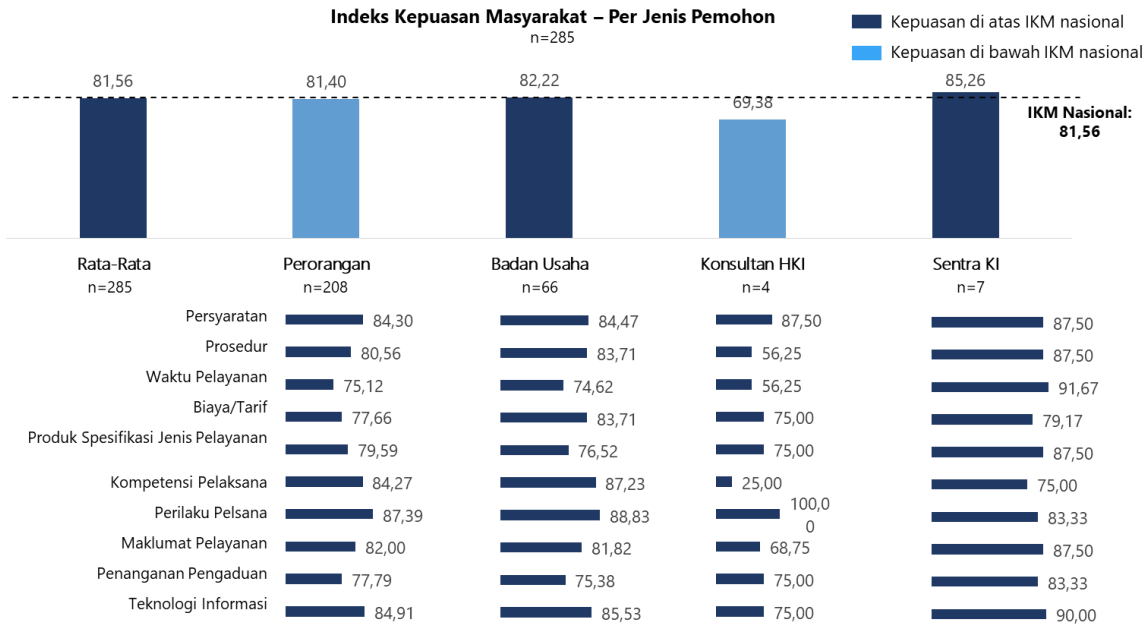
iii. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pelayanan



Gambar 4 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pelayanan

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

iv. Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pemohon



Gambar 5 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Pemohon

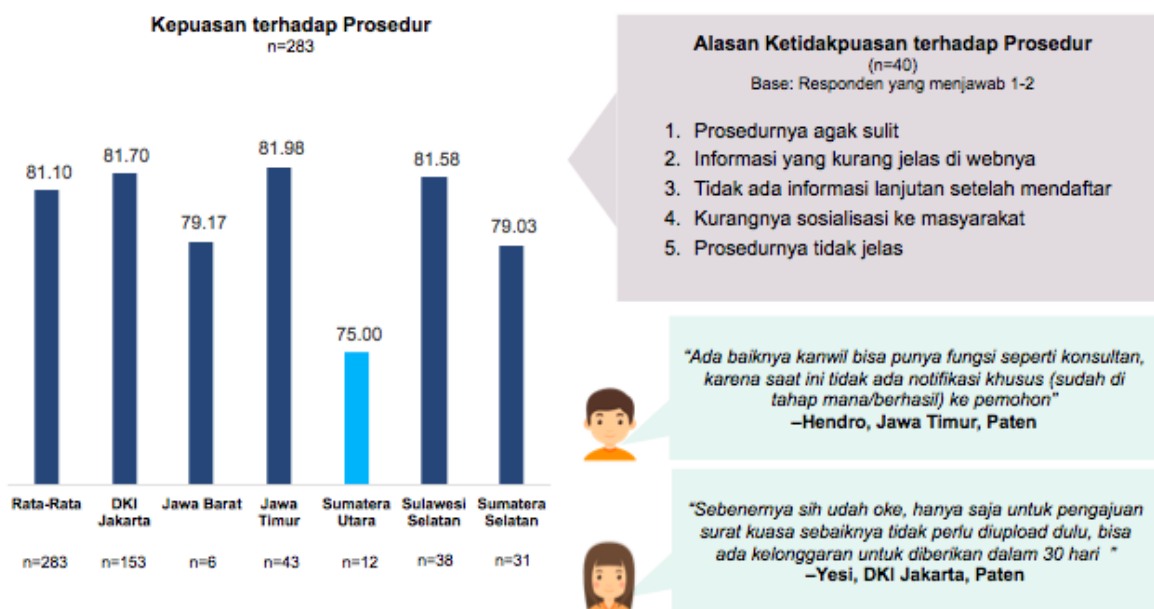
Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan per jenis pemohon, responden dari Sentra KI memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi. Untuk jenis pemohon perorangan dan badan usaha, komponen yang memiliki kepuasan terendah merupakan komponen waktu pelayanan, sedangkan untuk jenis pemohon konsultan HKI dan Sentra KI, komponen yang memiliki kepuasan terendah merupakan komponen kompetensi pelaksana.

v. Indeks Kepuasan Masyarakat per Dimensi



Gambar 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Persyaratan

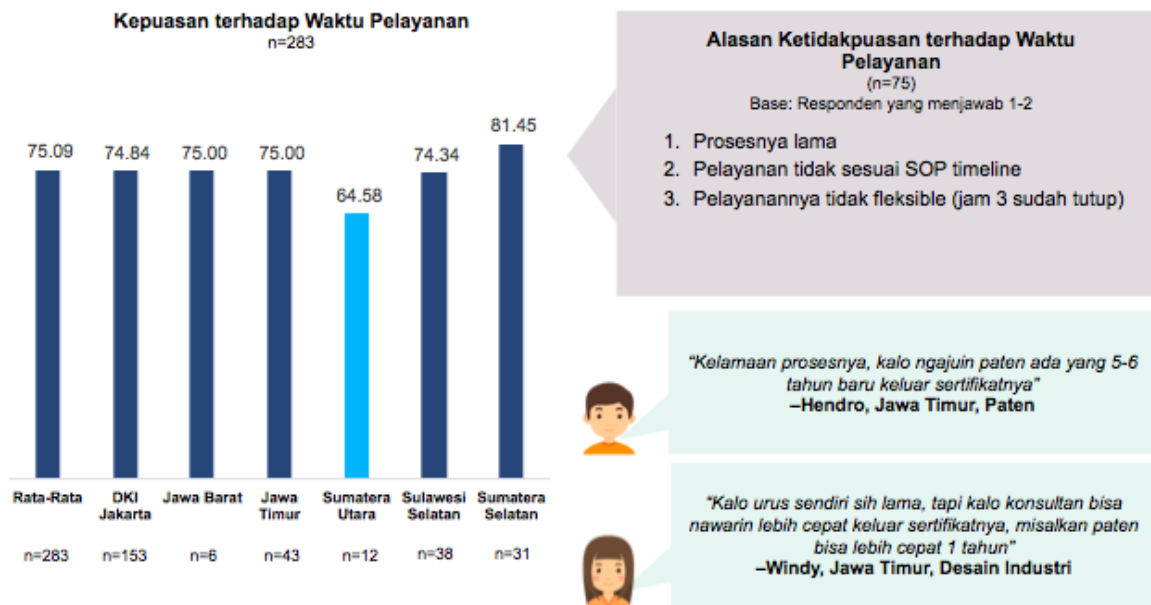
Pada dimensi persyaratan, indeks kepuasan masyarakat pada provinsi Sumatera Utara (75.00) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 16 dari 250 responden merasa tidak puas terhadap persyaratan karena informasi yang kurang jelas di website serta proses yang tergolong sulit. Sehingga, terdapat responden yang menyarankan untuk memberikan *product knowledge* kepada masyarakat, seperti contohnya unsur yang mengandung bahasa inggris tidak dapat digunakan.



Gambar 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Prosedur

Pada dimensi prosedur, indeks kepuasan masyarakat pada provinsi Sumatera Utara (75.00) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 40 dari 250 responden merasa tidak puas terhadap prosedur karena tergolong sulit, informasi yang diberikan di *website* kurang jelas, serta tidak adanya informasi lanjutan yang diberikan kepada masyarakat setelah mendaftar atau mengajukan permohonan. Sebagai contoh, informasi yang disajikan di website belum mencakup notifikasi tahap layanan suatu pengajuan.

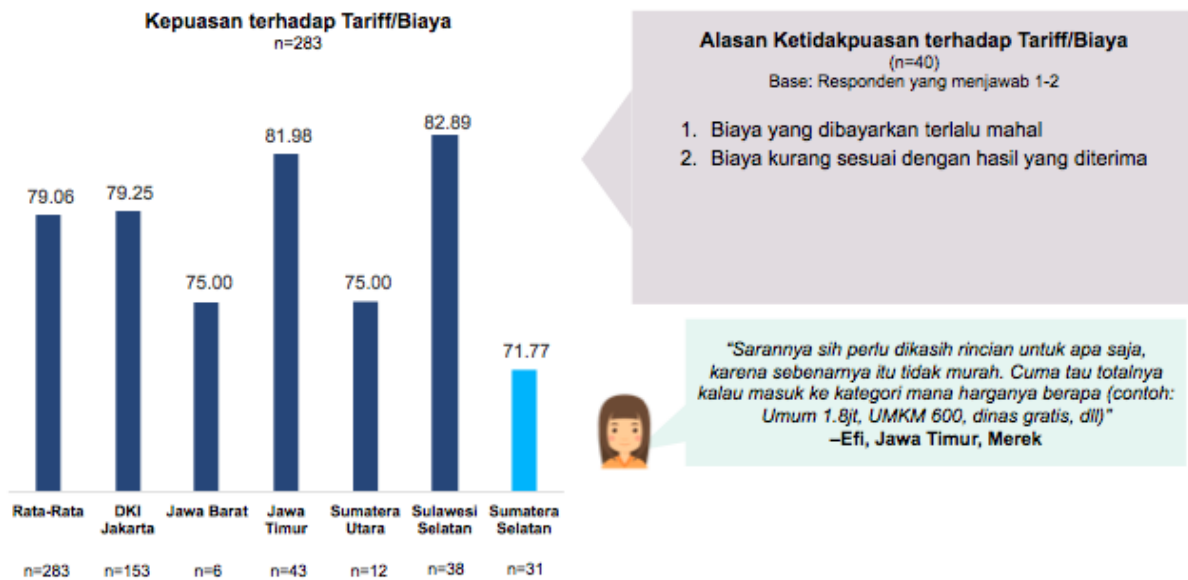
Selanjutnya pada dimensi waktu pelayanan, sebagian masyarakat masih kurang puas khususnya pada provinsi Sumatera Utara (64.58). Terdapat 75 dari 250 responden yang merasa tidak puas terhadap waktu pelayanan karena proses yang tergolong lama, pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP atau ketentuan *timeline*, serta pelayanan yang kurang fleksibel karena jam 3 layanan DJKI telah ditutup. Contohnya untuk pengajuan paten, responden berpendapat bahwa proses dari pengajuan sampai penerbitan sertifikat memakan waktu 5 sampai 6 tahun, namun jika menggunakan jasa konsultan penerbitan sertifikat tersebut dapat lebih cepat 1 tahun.



Gambar 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Waktu Pelayanan

Untuk dimensi tariff atau biaya, indeks kepuasan masyarakat pada provinsi Sumatera Selatan (71.77) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 40 dari 250 responden merasa tidak puas terhadap biaya layanan, karena dianggap terlalu mahal maupun kurang sesuai dengan hasil yang

diterima. Sehingga, salah satu responden menyarankan bahwa rincian biaya layanan dapat diberikan pada pemohon.



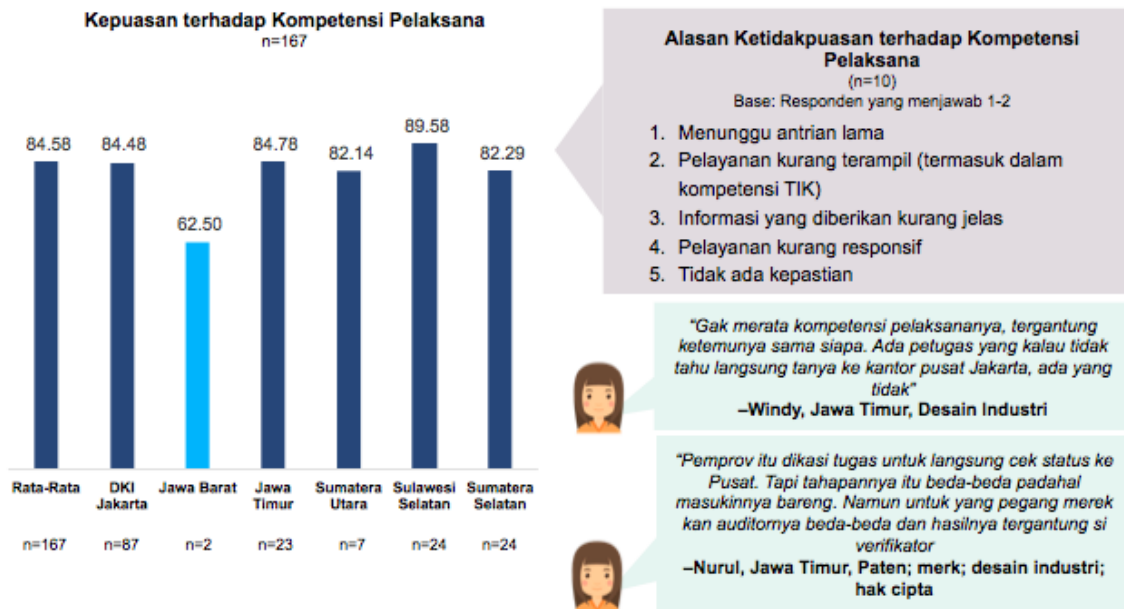
Gambar 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Tarif/Biaya



Gambar 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Produk Spesifikasi

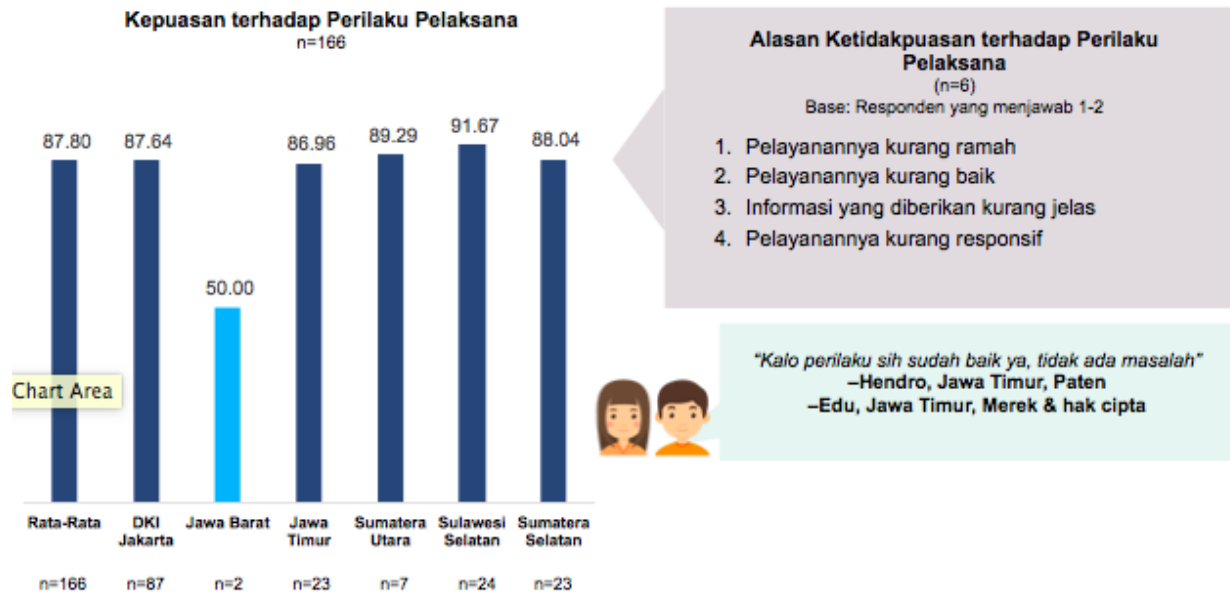
Pada dimensi Produk Spesifikasi, indeks kepuasan masyarakat pada provinsi Sumatera Utara (68.75) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 46 dari 250 responden merasa tidak puas terhadap produk spesifikasi. Sebagian besar responden mengakui bahwa hingga saat ini sertifikat layanan belum terbit, namun beberapa merasa tidak puas karena terdapat keputusan yang sifatnya subjektif,

hanya mendapat cap namun tidak ada nomor registrasi, serta tampilan sertifikat yang warnanya kurang tajam.



Gambar 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Kompetensi Pelaksana

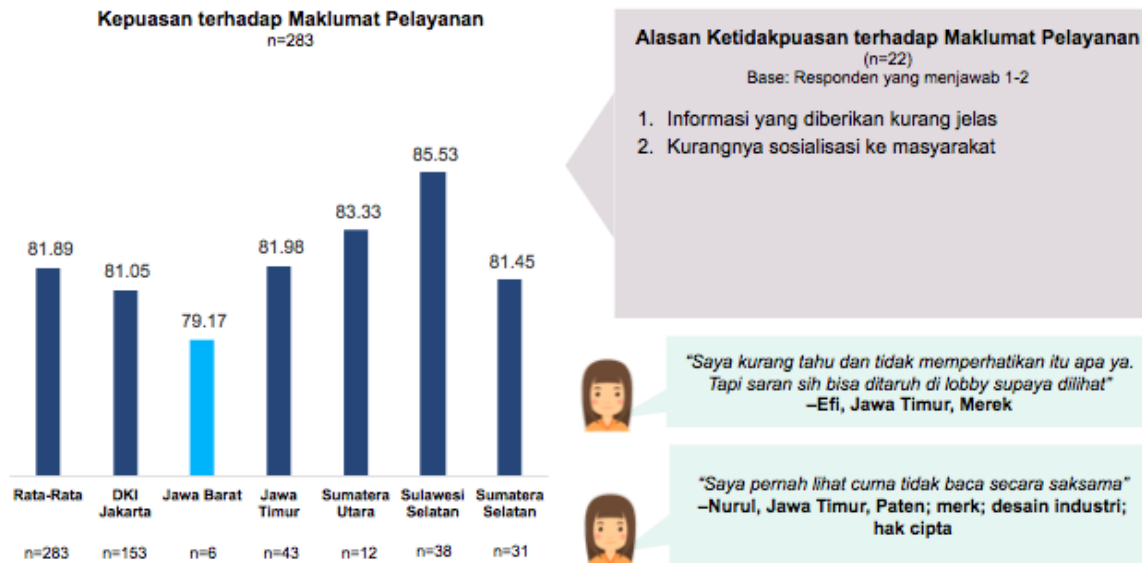
Sementara untuk pengajuan manual pada dimensi kompetensi pelaksana, indeks kepuasan masyarakat provinsi Jawa Barat (62.50) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 10 dari 143 responden merasa tidak puas terhadap kompetensi pelaksana karena perlu menunggu antrian yang tergolong lama serta pelayanan/petugas yang kurang terampil, termasuk dalam kompetensi TIK. Namun, terdapat responden yang mengakui bahwa kompetensi pelaksana antara satu dengan lainnya belum merata atau sama, sehingga terdapat petugas yang memiliki kompetensi yang baik serta kurang baik.



Gambar 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Perilaku Pelaksana

Pada dimensi perilaku pelaksana di pengajuan manual, indeks kepuasan masyarakat provinsi Jawa Barat (50.00) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 6 dari 143 responden merasa tidak puas terhadap perilaku pelaksana karena pelayanan yang kurang ramah, kurang baik, informasi yang diberikan kurang jelas, maupun kurang responsif.

Pada dimensi maklumat pelayanan, indeks kepuasan masyarakat provinsi Jawa Barat (79.17) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 22 dari 143 responden merasa tidak puas terhadap maklumat pelayanan karena informasi yang diberikan kurang jelas, serta kurangnya sosialisasi ke masyarakat. Di samping itu, terdapat juga responden yang mengakui kurang memperhatikan dan membaca secara saksama maklumat pelayanan tersebut.



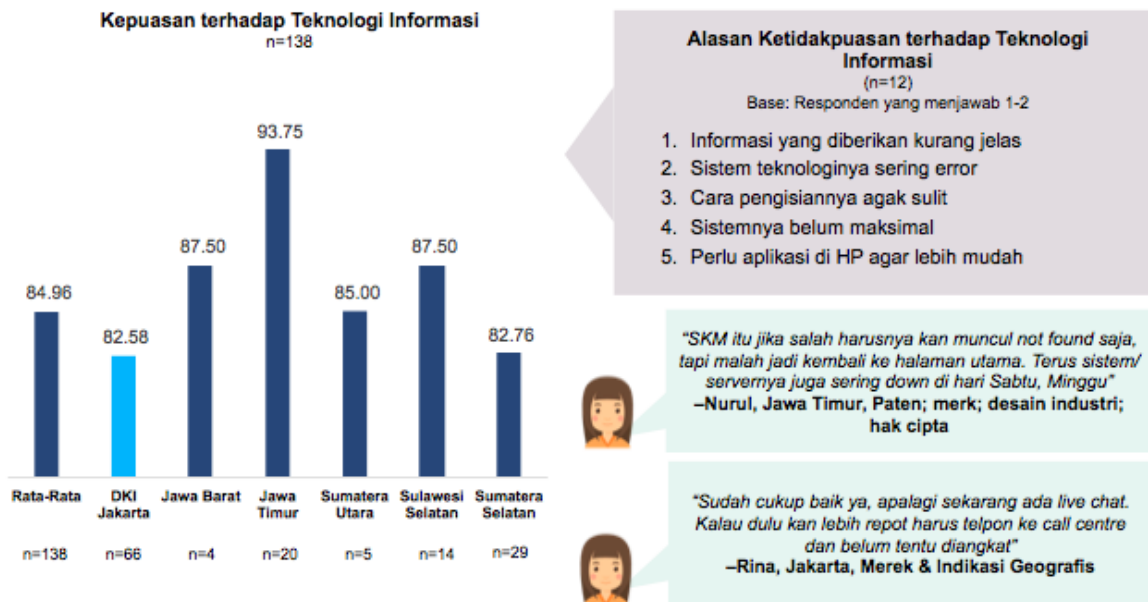
Gambar 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Maklumat Pelayanan

Selanjutnya, pada indeks kepuasan masyarakat dimensi penanganan pengaduan, saran, dan masukan, provinsi Sumatera Utara (75.00) memiliki nilai terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 53 dari 250 responden merasa tidak puas karena pelayanan yang kurang responsive, informasi yang diberikan kurang jelas, maupun *call centre* yang *offline* saat ditelepon. Selain itu, adanya beberapa masalah yang hanya dapat diurus di Jakarta (kantor pusat) akan mengakibatkan kendala tersendiri bagi sebagian masyarakat.



Gambar 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada dimensi teknologi informasi di pengajuan online, indeks kepuasan masyarakat provinsi DKI Jakarta (82.58) merupakan yang terendah dibandingkan dengan provinsi lainnya. Sejumlah 12 dari 107 responden merasa tidak puas terhadap teknologi informasi karena informasi yang diberikan kurang jelas, sistem teknologi sering error dan cara pengisian yang tergolong sulit. Sebagai contoh, jika terdapat *input* yang salah pada SKM (sistem klasifikasi merek) maka akan kembali ke halaman utama, serta sistem atau *server* yang sering *down* atau tidak dapat digunakan di hari Sabtu dan Minggu.

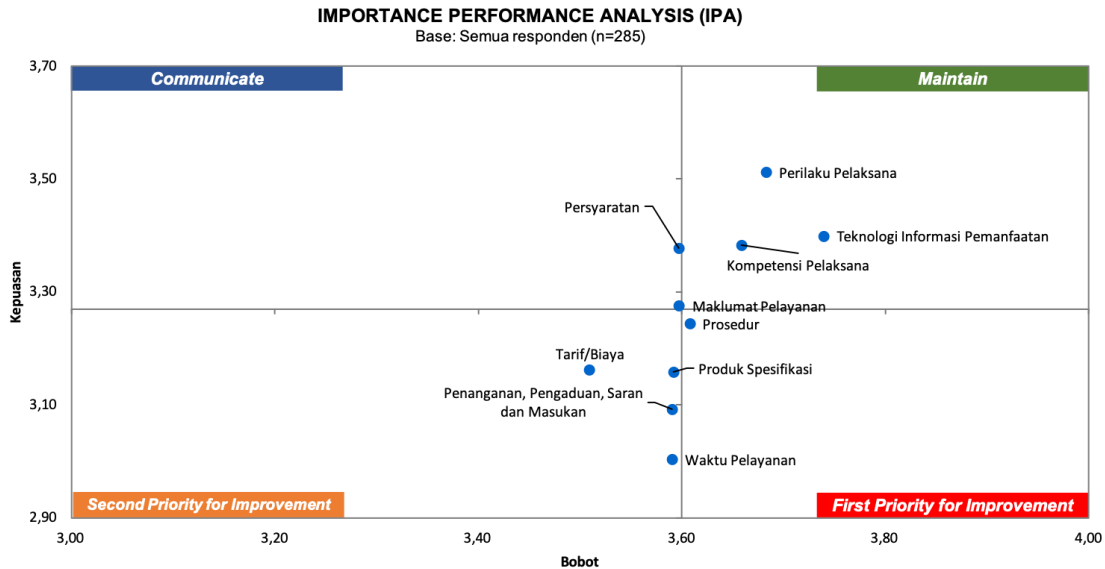


Gambar 15 Indeks Kepuasan Masyarakat Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

4.3 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

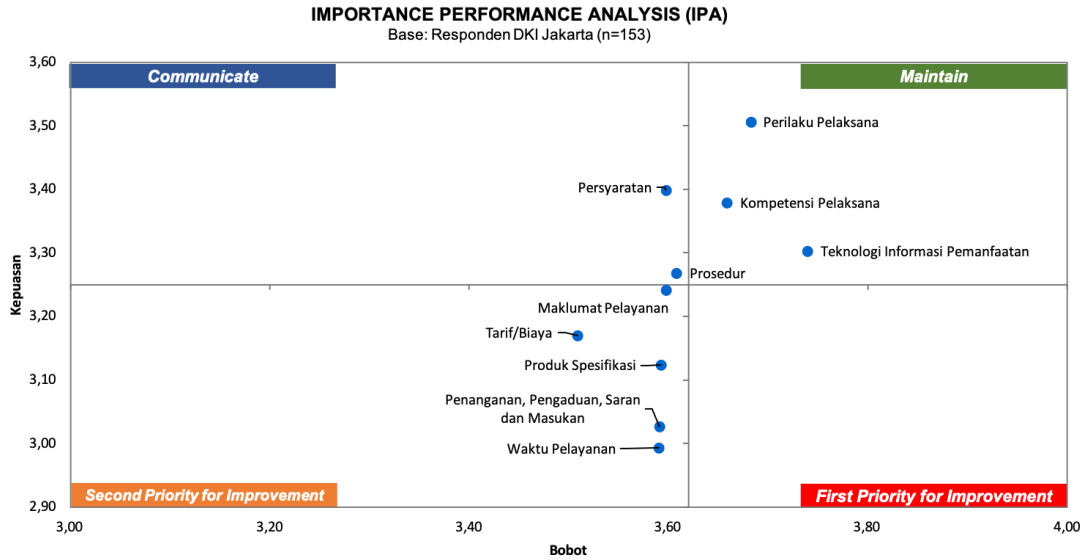


Gambar 16 Importance Performance Analysis secara keseluruhan

IPA untuk keseluruhan responden menunjukkan bahwa dimensi prosedur masuk ke dalam kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu produk spesifikasi tarif/biaya, penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, serta waktu pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang termasuk yaitu persyaratan dan maklumat pelayanan. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu perilaku pelaksana, teknologi informasi pemanfaatan, dan kompetensi pelaksana.

ii. Importance Performance Analysis per Provinsi

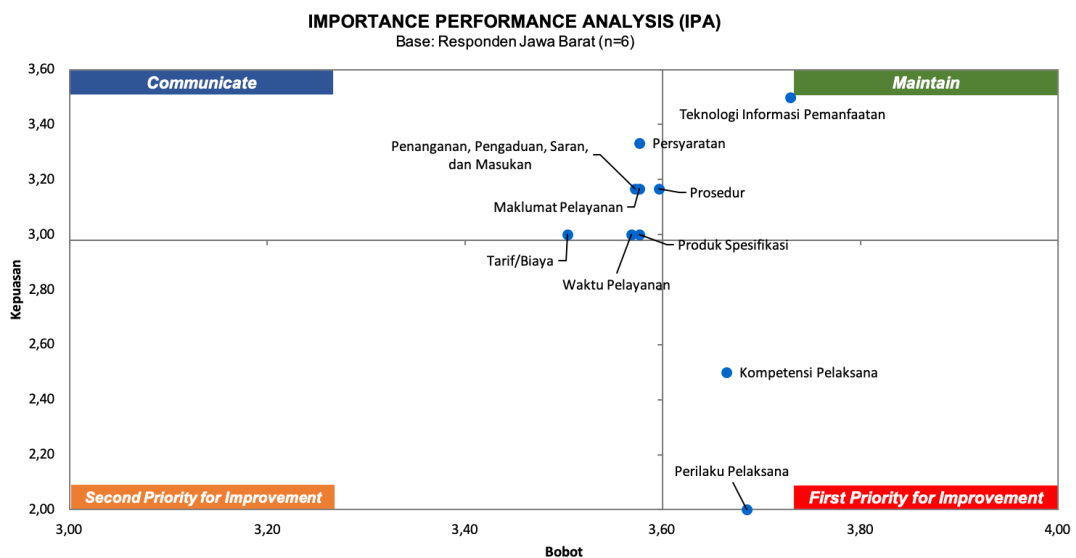
- Importance Performance Analysis DKI Jakarta



Gambar 17 Importance Performance Analysis Provinsi DKI Jakarta

IPA untuk keseluruhan responden menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu maklumat pelayanan, tarif/biaya, produk spesifikasi, penanganan, pengaduan, saran dan masukan, serta waktu pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu persyaratan dan prosedur. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu perilaku pelaksana, teknologi informasi pemanfaatan, dan kompetensi pelaksana.

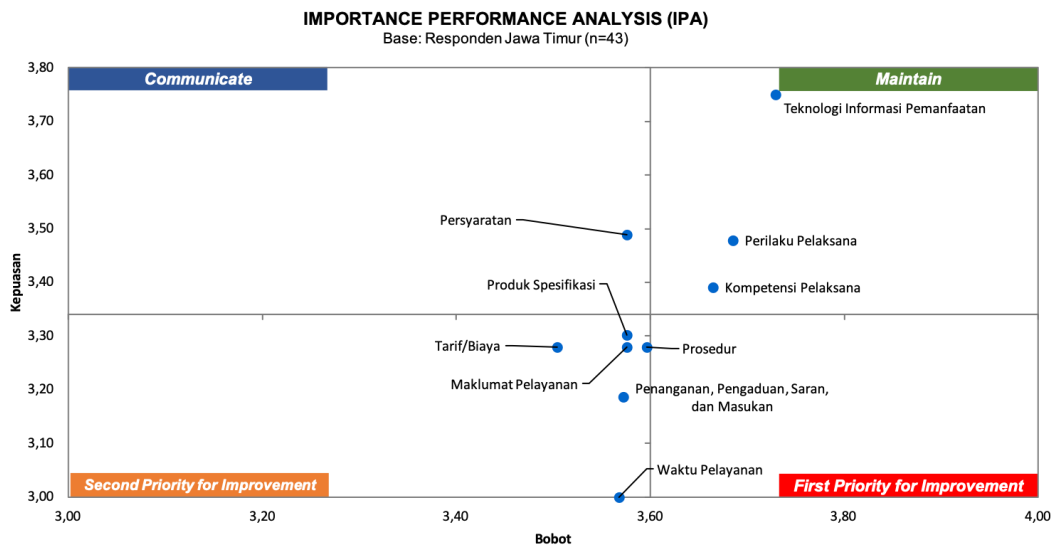
- *Importance Performance Analysis Jawa Barat*



Gambar 18 Importance Performance Analysis Provinsi Jawa Barat

IPA untuk provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana serta perilaku pelaksana masuk ke dalam kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran *Second Priority for Improvement*. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, maklumat pelayanan, persyaratan, prosedur, produk spesifikasi, waktu pelayanan, dan tarif/biaya. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan.

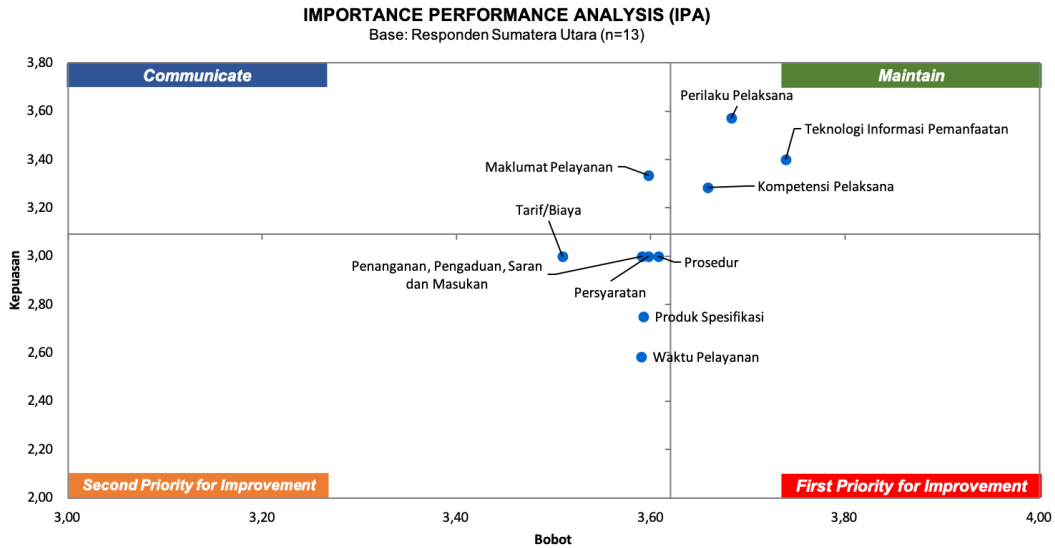
- *Importance Performance Analysis Jawa Timur*



Gambar 19 Importance Performance Analysis Provinsi Jawa Timur

IPA untuk provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu prosedur, penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, waktu pelayanan, produk spesifikasi, tarif/biaya, serta maklumat pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu persyaratan. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu perilaku peaksana, teknologi informasi pemanfaatan, dan kompetensi pelaksana.

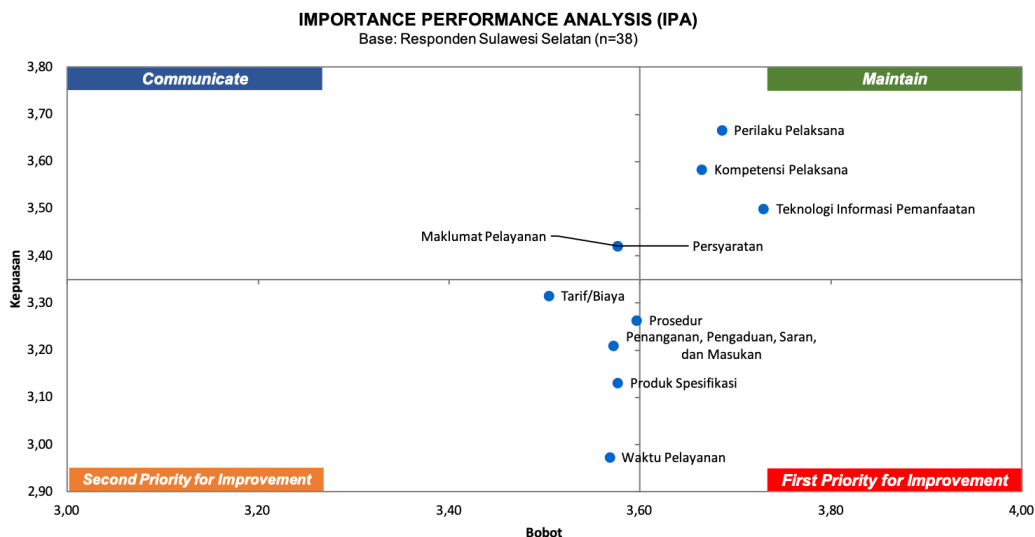
- *Importance Performance Analysis Sumatera Utara*



Gambar 20 *Importance Performance Analysis Provinsi Sumatera Utara*

IPA untuk provinsi Sumatera Utara menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu prosedur, produk spesifikasi, waktu pelayanan, tarif/biaya, penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, serta persyaratan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu maklumat pelayanan. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

- *Importance Performance Analysis Sulawesi Selatan*

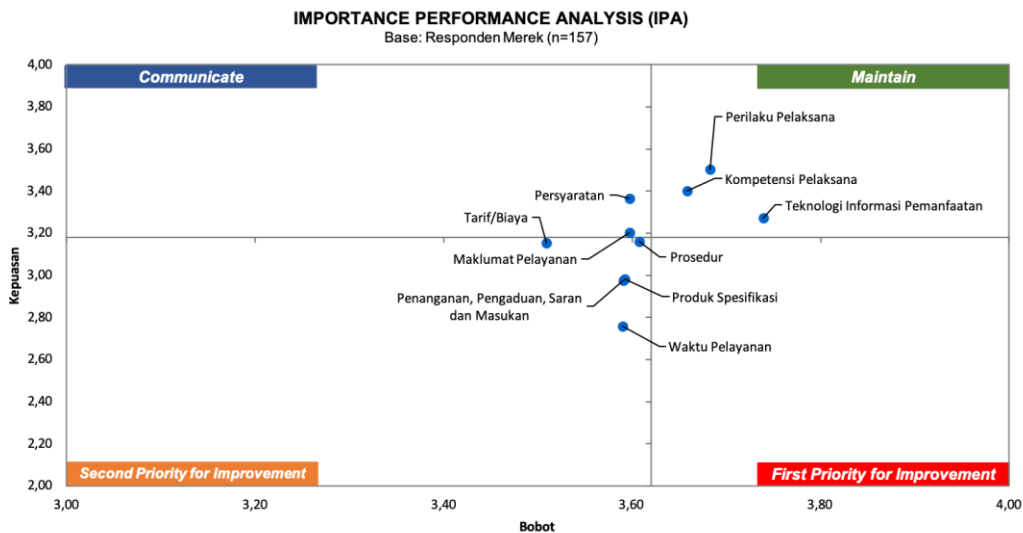


Gambar 21 Importance Performance Analysis Provinsi Sulawesi Selatan

IPA untuk provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu tarif/biaya, prosedur, penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, produk spesifikasi, dan waktu pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu maklumat pelayanan dan persyaratan. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

iii. Importance Performance Analysis per Jenis Layanan

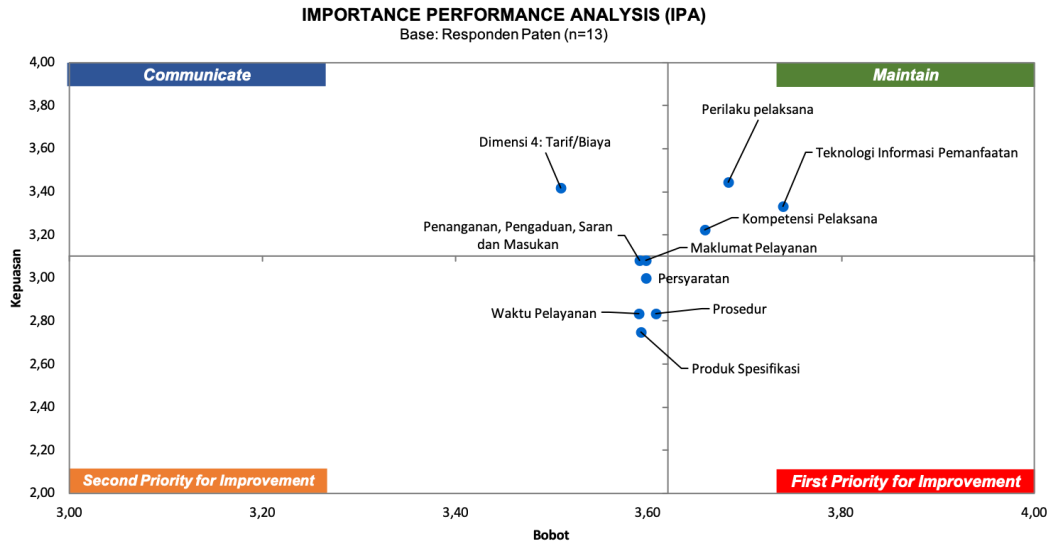
- *Importance Performance Analysis Merek*



Gambar 22 Importance Performance Analysis Jenis Layanan Merek

IPA untuk jenis layanan Merek menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu prosedur, penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, produk spesifikasi, dan waktu pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu maklumat pelayanan, persyaratan, dan tarif/biaya. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

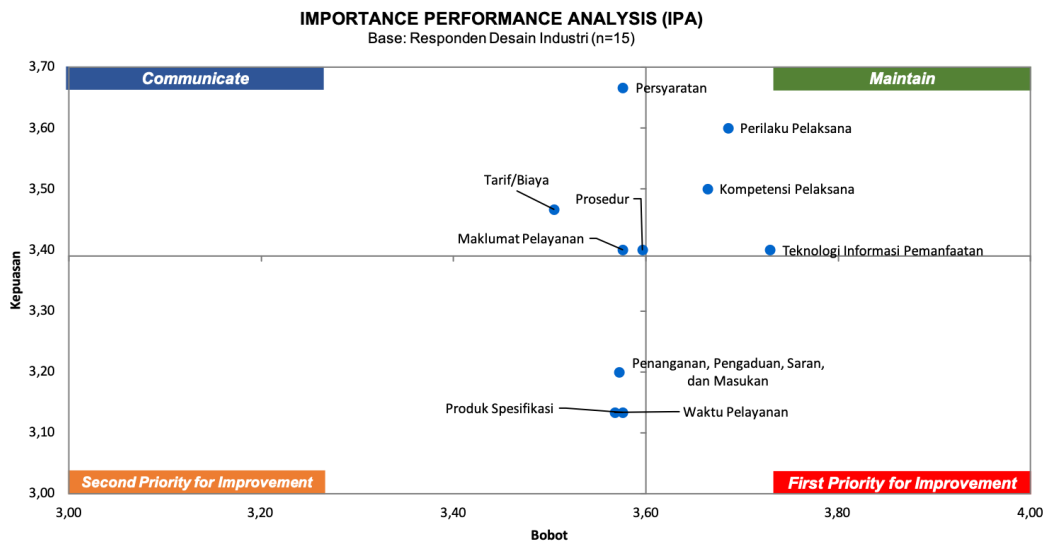
- *Importance Performance Analysis Paten*



Gambar 23 Importance Performance Analysis Jenis Layanan Paten

IPA untuk jenis layanan Paten menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu prosedur, persyaratan, maklumat pelayanan, penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, produk spesifikasi, dan waktu pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu tarif/biaya. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

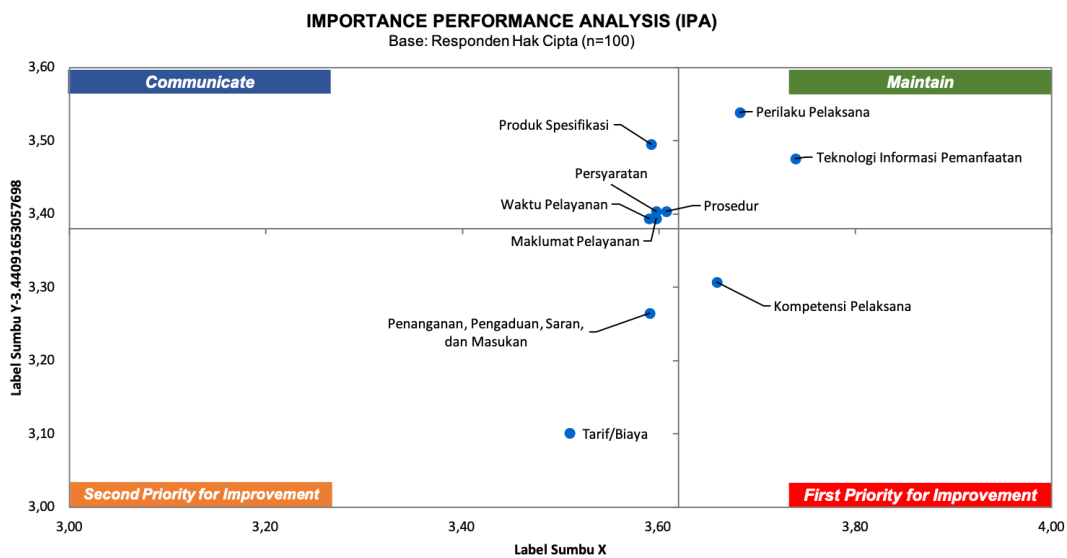
- *Importance Performance Analysis Desain Industri*



Gambar 24 Importance Performance Analysis Jenis Layanan Desain Industri

IPA untuk jenis layanan Desain Industri menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, produk spesifikasi, dan waktu pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu tarif/biaya, persyaratan, prosedur, dan maklumat pelayanan. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

- *Importance Performance Analysis Hak Cipta*

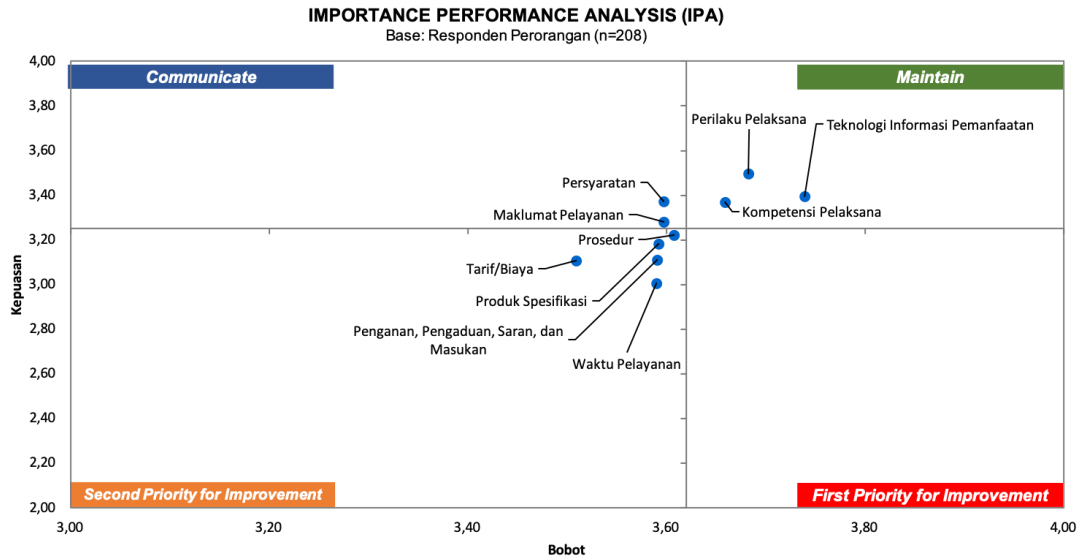


Gambar 25 Importance Performance Analysis Jenis Layanan Hak Cipta

IPA untuk jenis layanan Hak Cipta menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana masuk ke dalam kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang masuk adalah tarif/biaya dan penanganan, pengaduan, saran, dan masukan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu persyaratan, prosedur, maklumat pelayanan, waktu pelayanan, dan produk spesifikasi. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan dan perilaku pelaksana.

iv. Importance Performance Analysis per Kategori Responden

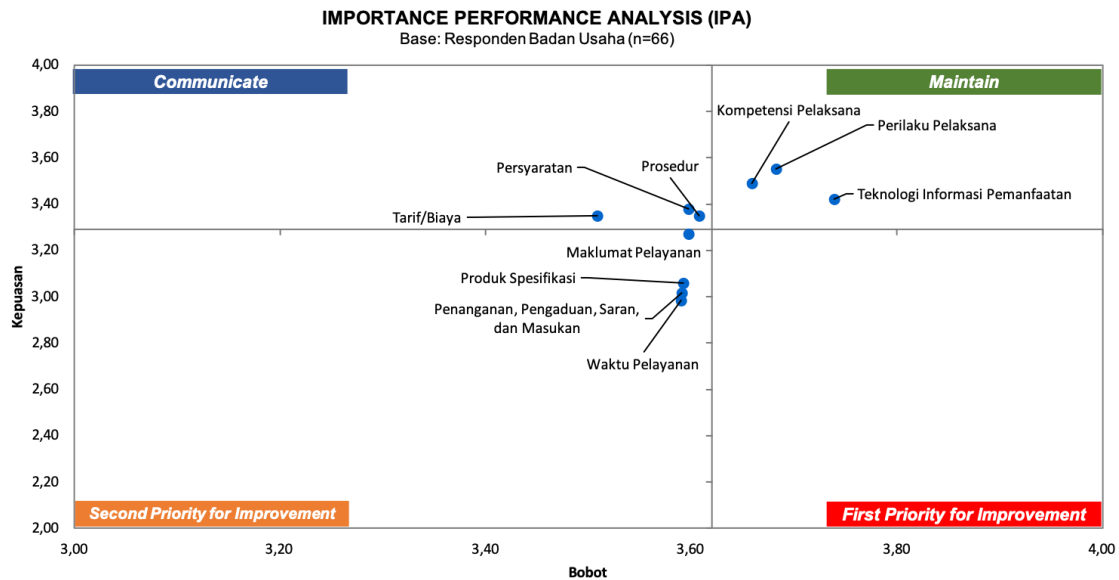
- Importance Performance Analysis Perorangan



Gambar 26 Importance Performance Analysis Jenis Responden Perorangan

IPA untuk jenis responden Perorangan menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, produk spesifikasi, tarif/biaya, prosedur, dan waktu pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu persyaratan dan maklumat pelayanan. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

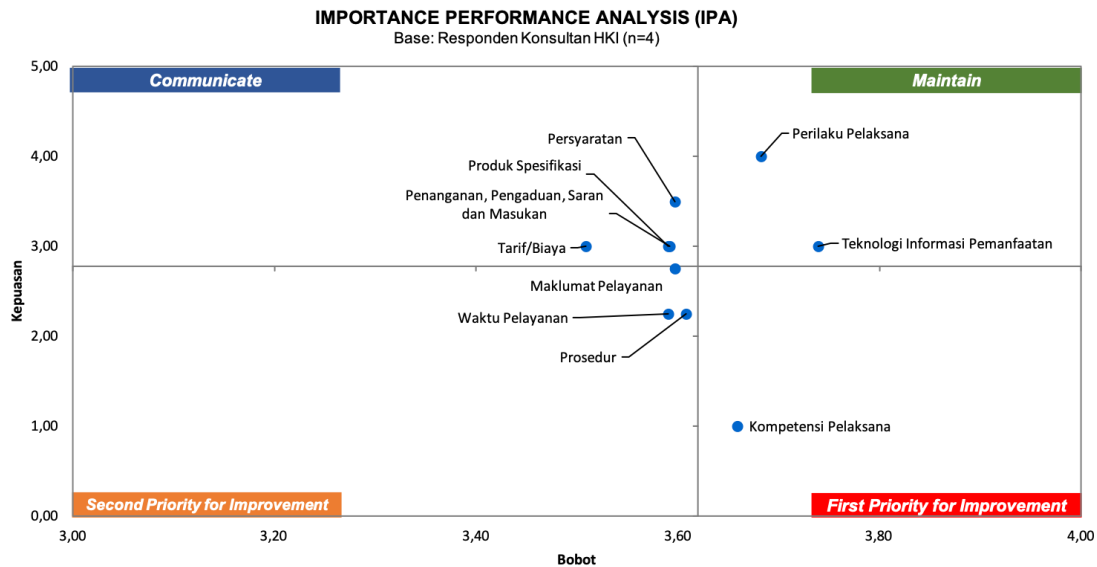
- *Importance Performance Analysis Badan Usaha*



Gambar 27 Importance Performance Analysis Jenis Responden Badan Usaha

IPA untuk jenis responden Perorangan menunjukkan bahwa tidak ada komponen yang masuk ke dalam kuadran komponen yang masuk kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang termasuk pada kuadran tersebut yaitu penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, produk spesifikasi, maklumat pelayanan, dan waktu pelayanan. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu persyaratan, prosedur, dan tarif/biaya. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

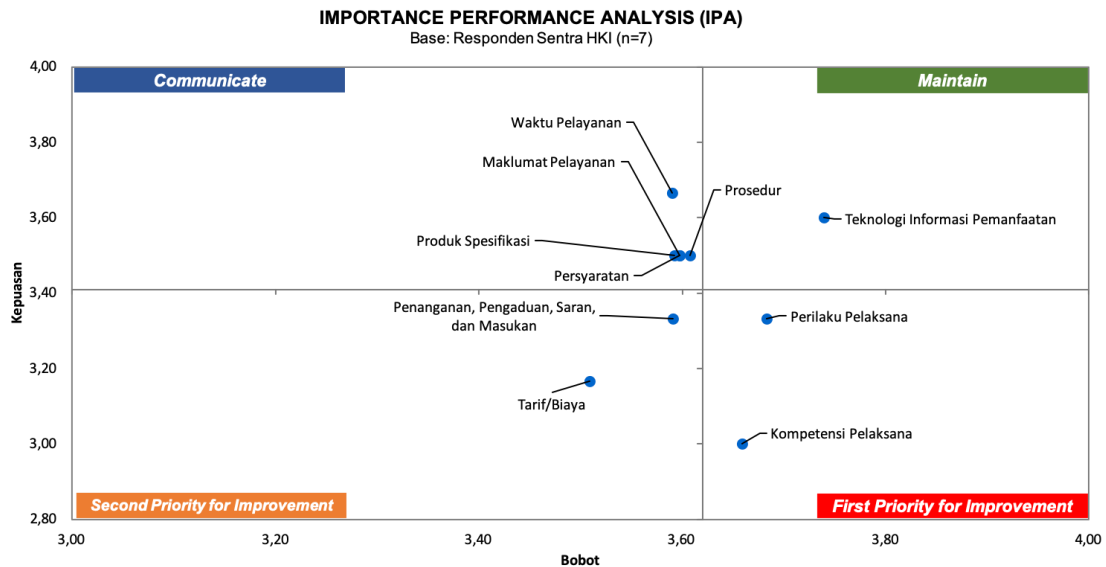
- *Importance Performance Analysis* Konsultan HKI



Gambar 28 *Importance Performance Analysis* Jenis Responden Konsultan HKI

IPA untuk jenis layanan Hak Cipta menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana masuk ke dalam kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang masuk adalah maklumat pelayanan, waktu pelayanan, dan prosedur. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu persyaratan, produk spesifikasi, penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, serta tarif/biaya. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan dan perilaku pelaksana.

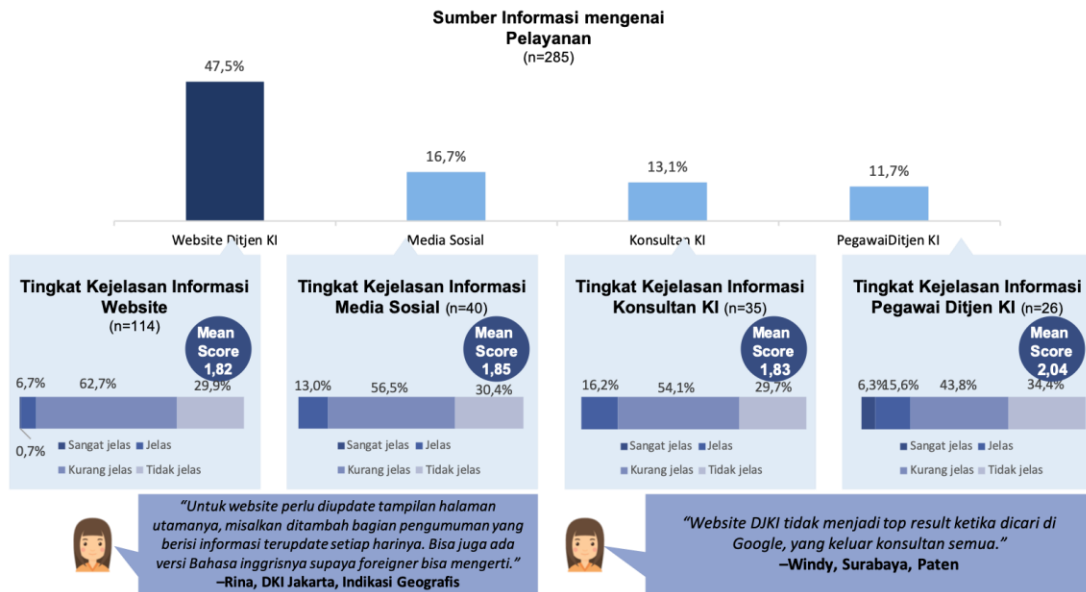
- *Importance Performance Analysis Sentra HKI*



Gambar 29 Importance Performance Analysis Jenis Responden Sentra HKI

IPA untuk jenis layanan Hak Cipta menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana masuk ke dalam kuadran *First Priority for Improvement*. Sedangkan untuk kuadran *Second Priority for Improvement*, komponen yang masuk adalah penanganan, pengaduan, saran, dan masukan serta tarif/biaya. Untuk kuadran *Communicate*, komponen yang masuk yaitu persyaratan, produk spesifikasi, maklumat pelayanan, waktu pelayanan, serta prosedur. Untuk kuadran *Maintain*, komponen yang masuk yaitu teknologi informasi pemanfaatan.

4.4 Media Sumber Informasi

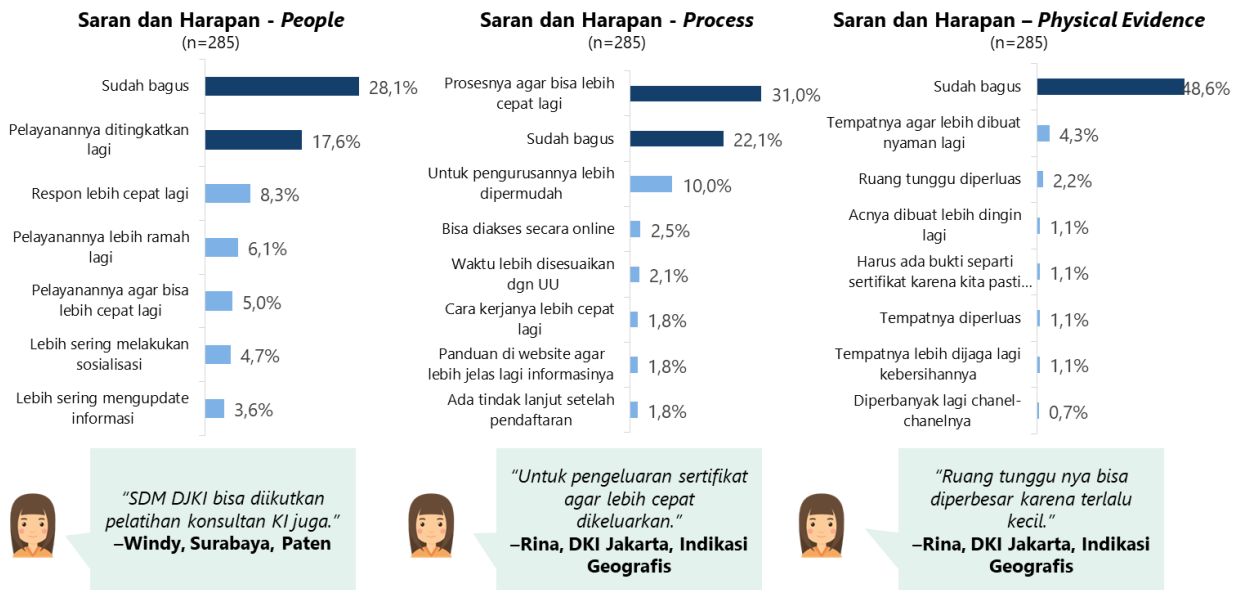


Gambar 30 Media Sumber Informasi

Sebagian responden mengetahui informasi mengenai pelayanan DJKI melalui *website* Ditjen KI, padahal masih banyak yang mengatakan tingkat kejelasan informasi dari *website* rendah. Dari ke empat sumber informasi, yang memiliki informasi sangat jelas hanya melalui pegawai Ditjen KI.

Beberapa responden juga mengusulkan untuk membuat *website* menjadi bilingual sehingga memudahkan orang asing ketika ingin mencari tahu bagaimana memasukan merek ke dalam Indonesia. Kemudian, perlu dibuat *section* khusus pengumuman di halaman muka *website* yang diperbaharui setiap harinya.

4.5 Saran dan Harapan Masyarakat



Gambar 31 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. Dari segi *process*, banyak responden yang mengatakan bahwa proses harus lebih cepat lagi. Sedangkan, hampir setengah responden mengatakan bahwa dari segi *physical process* sudah bagus.

BAB V

PENUTUP

5.1. 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 terhadap layanan Kekayaan Intelektual pada tahun 2019 memiliki nilai indeks 81.56 (skalah 25-100) atau masuk dalam kategori BAIK (B) atau setara dengan 3.26.

5.2. Saran

Saran perbaikan yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual untuk peningkatan layanan permohonan Kekayaan Intelektual berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah:

1. Pemerataan *product knowledge* yang dimiliki oleh seluruh pelaksana pada setiap Kantor Wilayah agar terdapat informasi yang konsisten dari seluruh pelaksana
2. Penyempurnaan website Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, baik dari sisi:
 - a. Informasi (penambahan informasi tahapan dan situs-situs terkait, cara penerimaan produk, durasi penerimaan, pengumuman di halaman muka *website* yang diperbaharui setiap harinya),
 - b. Bahasa (penambahan Bahasa Inggris untuk *foreigner*),
 - c. Teknis (*maintenance system* agar tidak *down* terutama pada hari Sabtu)
3. Perbaikan pelayanan di Kantor Wilayah seperti perluasan ruang tunggu dan kesesuaian jam operasional dengan website.