

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL KEMENTERIAN HUKUM & HAM RI



TAHUN 2022

Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum & HAM RI Tahun 2022



DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
KEMENTERIAN HUKUM & HAK ASASI MANUSIA R.I.

Jl. HR. Rasuna Said Kav. 8-9,
Jakarta Selatan, Jakarta, Indonesia



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR GRAFIK.....	6
DAFTAR TABEL.....	8
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Maksud & Tujuan Penelitian	10
1.3 Ruang Lingkup Kegiatan.....	11
1.4 Sistematika Laporan Akhir.....	12
BAB 2 KONSEP & DEFINISI	13
2.1 Profil Layanan Permohonan Kekayaan Intelektual	14
2.2.1. Merek.....	14
2.2.2. Paten	15
2.2.3. Hak Cipta.....	16
2.2.4. Desain Industri.....	17
2.2.5. Indikasi Geografis	17
2.2 Pendekatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	18
2.3 Pendekatan Analisis KAP Study	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Metode Penelitian	25
3.1.1. Metode Pengumpulan Data Kuantitatif	25
3.1.2. Metode Pengumpulan Data Kualitatif	29
3.2 Metode Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat & Analisisnya.....	30
3.2.1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	30
3.2.2. Analisis Perhitungan (Gap) Kesenjangan Antara Persepsi Dan Harapan.....	31
3.2.3. Analisis Importance And Performance Analysis (IPA).....	32
3.2.4. Net Promoter Score (NPS)	34
3.3 Populasi & Komposisi Sampel SKM.....	35
BAB 4 HASIL SURVEI	39
4.1 Profil Responden	40
4.1.1. Profil Demografi Responden	40
4.1.1. Profil Permohonan Yang Dilakukan	41
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.....	43
4.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Total	43
4.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Periode Permohonan.....	45
4.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Provinsi	46
4.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Permohonan	47
4.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Parameter	48
4.3 Kesenjangan Antara Harapan Dan Kepuasan Layanan	64
4.3.1. Kesenjangan Harapan & Kepuasan Total.....	64
4.3.2. Kesenjangan Harapan & Kepuasan Menurut Provinsi.....	65
4.3.3. Kesenjangan Harapan & Kepuasan Menurut Jenis Permohonan	65
4.3.4. Kesenjangan Harapan & Kepuasan Menurut Periode Permohonan	66
4.4 Importance Performance Analysis	67



4.4.1. Importance Performance Analysis Total.....	67
4.4.2. Importance Performance Analysis Menurut Provinsi	68
4.4.3. Importance Performance Analysis Menurut Jenis Permohonan	73
4.5 Indeks Persepsi Anti Korupsi	75
4.5.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi Total.....	75
4.5.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Provinsi.....	76
4.5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Jenis Permohonan	77
4.5.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Periode Permohonan	77
4.6 Net Promoter Score Layanan Kekayaan Intelektual.....	79
4.7 Kekayaan Intelektual Dalam Pandangan Pemohon.....	81
4.8 Temuan Terkait Sitem Layanan Online	87
4.8.1. Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)	87
BAB 5 KESIMPULAN & REKOMENDASI.....	90
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Rekomendasi.....	94
LAMPIRAN	95
Dokumentasi Kegiatan	95
Kuesioner Survei	97
<i>Discussion Guide</i>	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ruang Lingkup Kegiatan Survei.....	12
Gambar 2. 1 Jenis Layanan Permohonan Kekayaan Intelektual	14
Gambar 2. 2 Diagram Pendekatan KAP (Knowledge, Attitude, & Practice) Study.....	22
Gambar 3. 1 Metode Penelitian	25
Gambar 3. 2 Proses <i>Briefing</i> Enumerator	26
Gambar 3. 3 Alur Kerja Telesurvey.....	26
Gambar 3. 4 Pengisian Kuesioner Mandiri Saat Kegiatan FGD	27
Gambar 3. 4 Alur Kerja <i>Online Survey</i>	27
Gambar 3. 4 Pengiriman Email Blast Permohonan Survei.....	28
Gambar 3. 4 Pengiriman Whatsapp Blast Permohonan Survei.....	29
Gambar 3. 8 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan	32
Gambar 3.9 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan.....	33
Gambar 3. 10 Metode Perhitungan NPS.....	34
Gambar 4. 1 Technology Acceptance Model (TAM).....	87

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Profil Demografi Responden	40
Grafik 4. 2 Jenis Permohonan KI yang Diajukan	41
Grafik 4. 3 Periode Permohonan	42
Grafik 4. 4 Kategori Asal Pemohon	42
Grafik 4. 5 Tata Cara Permohonan yang Dilakukan.....	43
Grafik 4. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Tahun 2022	44
Grafik 4. 7 Perbandingan IKM Tahun 2020 – 2022.....	44
Grafik 4. 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Semester.....	45
Grafik 4. 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Quarter	46
Grafik 4. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Provinsi.....	47
Grafik 4. 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Permohonan	48
Grafik 4. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Persyaratan Layanan.....	49
Grafik 4. 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Prosedur Layanan	50
Grafik 4. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Waktu Layanan	51
Grafik 4. 15 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Biaya/Tarif Layanan	53
Grafik 4. 16 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	54
Grafik 4. 17 Pengalaman Berinteraksi dengan Petugas	56
Grafik 4. 18 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Kompetensi Pelaksana	56
Grafik 4. 19 Indeks Kepuasan Masyarakat Perilaku Pelaksana.....	57
Grafik 4. 20 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Sarana & Prasarana.....	59
Grafik 4. 21 Pengalaman Mengajukan Pengaduan	60
Grafik 4. 22 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan....	60
Grafik 4. 23 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan.....	61
Grafik 4. 24 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	62
Grafik 4. 25 Pengalaman Melihat/Mengalami Permasalahan Hukum Terkait KI.....	63
Grafik 4. 26 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Layanan Pasca Pendaftaran KI.....	63
Grafik 4. 27 <i>Gap</i> Harapan dan Kepuasan Pengguna Layanan (TOTAL)	64
Grafik 4. 28 <i>Gap</i> Harapan & Kepuasan Menurut Provinsi	65
Grafik 4. 29 <i>Gap</i> Harapan & Kepuasan Menurut Jenis Permohonan	65
Grafik 4. 30 <i>Gap</i> Harapan & Kepuasan Per Semester	66
Grafik 4. 31 <i>Gap</i> Harapan & Kepuasan Per Quarter	66
Grafik 4. 32 <i>Importance Performance Analysis</i> Total.....	67
Grafik 4. 33 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Jawa Timur	68
Grafik 4. 34 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi DKI Jakarta.....	68
Grafik 4. 35 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Bali	69

Grafik 4. 36 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Jawa Tengah	69
Grafik 4. 37 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Sumatera Selatan	70
Grafik 4. 38 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Sulawesi Tenggara	70
Grafik 4. 39 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Papua	71
Grafik 4. 40 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Sulawesi Selatan	71
Grafik 4. 41 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Maluku Utara	72
Grafik 4. 42 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Sumatera Utara	72
Grafik 4. 43 <i>Importance Performance Analysis</i> Provinsi Riau	73
Grafik 4. 44 <i>Importance Performance Analysis</i> Permohonan Merek	73
Grafik 4. 45 <i>Importance Performance Analysis</i> Permohonan Cipta	74
Grafik 4. 46 <i>Importance Performance Analysis</i> Permohonan Paten	74
Grafik 4. 47 <i>Importance Performance Analysis</i> Permohonan Desain Industri	75
Grafik 4. 48 Indeks Persepsi Anti Korupsi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Tahun 2021	76
Grafik 4. 49 Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Provinsi	76
Grafik 4. 50 Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Jenis Permohonan	77
Grafik 4. 51 Indeks Persepsi Anti Korupsi Per Semester	78
Grafik 4. 52 Indeks Persepsi Anti Korupsi Per Quarter	78
Grafik 4. 53 <i>Net Promoter Score</i> Total	79
Grafik 4. 54 <i>Net Promoter Score</i> Menurut Provinsi	80
Grafik 4. 55 <i>Net Promoter Score</i> Menurut Jenis Permohonan	80
Grafik 4. 56 Persepsi Tingkat Kepentingan Mendaftarkan KI	81
Grafik 4. 57 Alasan Mendaftarkan KI	83
Grafik 4. 58 Pihak yang Mendorong untuk Mendaftarkan KI	84
Grafik 4. 59 Sumber Informasi Pengurusan KI	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rincial Kegiatan FGD	29
Tabel 3. 2 Ukuran Skala Konversi	30
Tabel 3. 2 Jumlah Permohonan KI Tahun 2021.....	35
Tabel 3. 3 Komposisi & Realisasi Sampel.....	37
Tabel 3. 4 Sampel Morgan dan Krejcie	38
Tabel 4. 1 Kendala Permohonan KI Melalui Online.....	88

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Untuk itu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan evaluasi terhadap pelayanan publik yaitu melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi instansi penyelenggara pelayanan publik, terutama pada unit pelayanan publik/unit kerja/kantor pelayanan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat/penerima layanan.

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual sebagai unsur pelaksana yang berada di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia juga memiliki fungsi untuk melakukan pelayanan publik berkaitan dengan permohonan kekayaan intelektual. Mengacu pada Pasal 38 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang – kurangnya satu kali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Sehingga Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual bermaksud menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka menilai kinerja pelayanan publiknya. Hasil survei ini diharapkan menjadi pedoman dan acuan bagi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan peningkatan kualitas mutu kinerja.

1.2 Maksud & Tujuan Penelitian

Maksud kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui kondisi layanan permohonan kekayaan intelektual yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual sebagai dasar bagi perencanaan sekaligus penentuan kebijakan-kebijakan di masa yang akan datang. Sedangkan tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Pelanggan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual pada tiap triwulan, semester dan Indeks total tahun 2022;
2. Mengetahui kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DJKI;
3. Mengetahui prioritas perbaikan yang diharapkan oleh pengguna layanan;
4. Memperoleh masukan/rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan di wilayah kerja Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual;
5. Mengetahui *consumer behavior* kekayaan intelektual;
6. Mengetahui *Net Promoter Score* layanan DJKI;
7. Mengetahui tantangan & hambatan layanan online di DJKI.

1.3 Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual meliputi:

1. Tahap persiapan survei:
 - a. Melakukan pemetaan populasi yang terlibat (dalam hal ini jumlah permohonan KI) untuk selanjutnya ditentukan jumlah sampel yang sesuai;
 - b. Penyusunan kuesioner yang di dalamnya memuat unsur-unsur yang digunakan yakni parameter Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017;
 - c. Identifikasi informasi lain berkaitan dengan *consumer behavior* pengguna layanan DJKI dalam hal kekayaan intelektual untuk memperkaya analisa dalam laporan;
 - d. Setelah kuesioner mendapatkan persetujuan dari pihak Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, tahap selanjutnya adalah melakukan *briefing* kepada enumerator yang terlibat.
2. Tahap pelaksanaan survei
Melakukan proses pengambilan data menggunakan metode yang telah disepakati.
3. Melakukan pengolahan data dan analisis hasil survei;
4. Membuat laporan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Memberikan masukan-masukan secara kualitatif dan aplikatif, serta mengusulkan

prioritas perubahan-perubahan yang dapat dilaksanakan untuk peningkatan mutu pelayanan publik.

Gambar 1. 1 Ruang Lingkup Kegiatan Survei



1.4 Sistematika Laporan Akhir

Sistematika laporan akhir **“Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual”** ini disusun dalam enam (6) bab dengan rincian sebagai berikut:

1. PENDAHULUAN. Berisikan penjelasan mengenai latar belakang, tujuan, dan ruang lingkup kegiatan.
2. KONSEP DAN DEFINISI. Berisikan penjelasan mengenai konsepsi atau pendekatan penelitian yang digunakan, serta definisi atau istilah yang digunakan dalam laporan.
3. METODE PENELITIAN. Berisikan penjelasan mengenai metode survei, metode pengukuran indeks, dan komposisi sampel responden.
4. TEMUAN SURVEI. Berisikan data dan analisa hasil survei meliputi profil pengguna layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat dan analisis atas indeks tersebut.
5. KESIMPULAN & REKOMENDASI. Berisikan kesimpulan hasil survei dan rekomendasi perbaikan untuk layanan publik Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.
6. LAMPIRAN SURVEI, berisikan informasi: kuesioner survei, panduan diskusi yang digunakan.

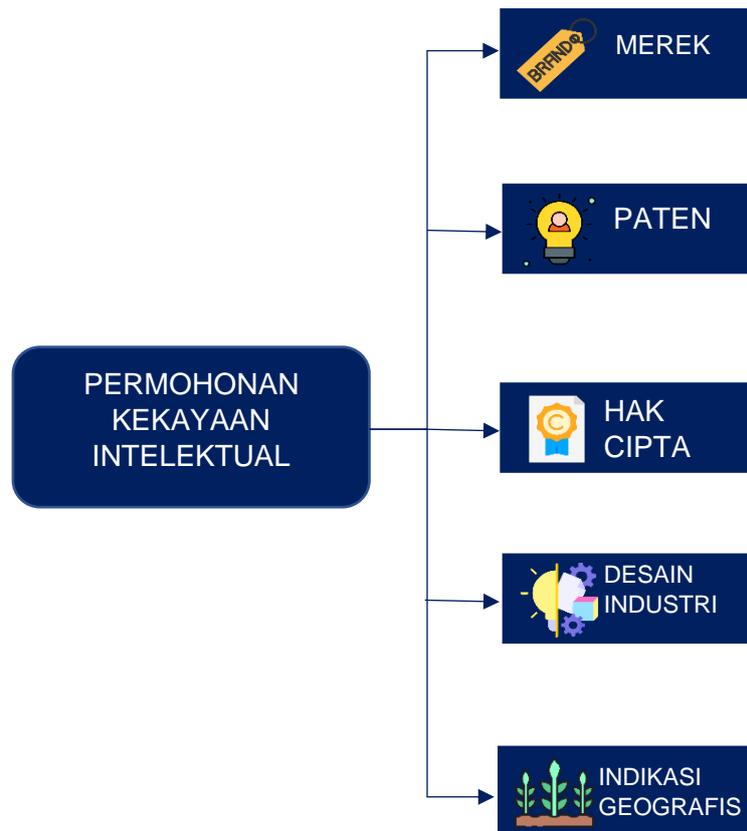
BAB 2

KONSEP & DEFINISI

2.1 Profil Layanan Permohonan Kekayaan Intelektual

Layanan permohonan kekayaan intelektual di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual meliputi permohonan merek, paten, cipta, desain industri, dan indikasi geografis. Dengan mendaftarkan dan memiliki Sertifikat HAKI, maka pemilik kekayaan intelektual dapat memperoleh manfaat perlindungan hukum dan aspek ekonomis dari hasil ciptaannya.

Gambar 2. 1 Jenis Layanan Permohonan Kekayaan Intelektual



2.2.1. Merek

Merek adalah tanda yang dapat ditampilkan secara grafis berupa gambar, logo, nama, kata, huruf, angka, susunan warna, dalam bentuk 2 (dua) dimensi dan/atau 3 (tiga) dimensi, suara, hologram, atau kombinasi dari 2 (dua) atau lebih unsur tersebut untuk membedakan barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh orang atau badan hukum dalam kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa. Adapun pemakaian merek berfungsi sebagai:

1. Tanda pengenal untuk membedakan hasil produksi yang dihasilkan seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama atau badan hukum dengan produksi orang lain atau badan hukum lainnya;
2. Alat promosi, sehingga mempromosikan hasil produksinya cukup dengan menyebut mereknya;
3. Jaminan atas mutu barangnya;
4. Penunjuk asal barang/jasa dihasilkan.

Manfaat dari mendaftarkan merek diantaranya:

1. Alat bukti bagi pemilik yang berhak atas merek yang didaftarkan;
2. Dasar penolakan terhadap merek yang sama keseluruhan atau sama pada pokoknya yang dimohonkan pendaftaran oleh orang lain untuk barang/jasa sejenisnya;
3. Dasar untuk mencegah orang lain memakai merek yang sama keseluruhan atau sama pada pokoknya dalam peredaran untuk barang/jasa sejenisnya.

2.2.2. Paten

Paten adalah hak eksklusif inventor atas invensi di bidang teknologi untuk selama waktu tertentu melaksanakan sendiri atau memberikan persetujuan kepada pihak lain untuk melaksanakan invensinya. Adapun invensi merupakan ide inventor yang dituangkan ke dalam suatu kegiatan pemecahan masalah yang spesifik di bidang teknologi, dapat berupa produk atau proses atau penyempurnaan dan pengembangan produk atau proses.

Kriteria invensi yang dapat dipatenkan adalah:

1. Baru. Jika pada saat pengajuan permohonan paten invensi tersebut tidak sama dengan teknologi yang diungkapkan sebelumnya;
2. Mengandung langkah inventif. Jika invensi tersebut merupakan hal yang tidak dapat diduga sebelumnya bagi seseorang yang mempunyai keahlian tertentu di bidang teknik;
3. Dapat diterapkan dalam industri. Jika invensi tersebut dapat diproduksi atau dapat digunakan dalam berbagai jenis industri.

2.2.3. Hak Cipta

Hak Cipta merupakan salah satu bagian dari kekayaan intelektual yang memiliki ruang lingkup objek dilindungi paling luas, karena mencakup ilmu pengetahuan, seni dan sastra (*art and literary*) yang di dalamnya mencakup pula program komputer. Perkembangan ekonomi kreatif yang menjadi salah satu andalan Indonesia dan berbagai negara dan berkembang pesatnya teknologi informasi dan komunikasi mengharuskan adanya pembaharuan Undang-Undang Hak Cipta, mengingat Hak Cipta menjadi basis terpenting dari ekonomi kreatif nasional. Dengan Undang-Undang Hak Cipta yang memenuhi unsur perlindungan dan pengembangan ekonomi kreatif ini maka diharapkan kontribusi sektor Hak Cipta dan Hak Terkait bagi perekonomian negara dapat lebih optimal.

Hak Cipta adalah hak eksklusif pencipta yang timbul secara otomatis berdasarkan prinsip deklaratif setelah suatu ciptaan diwujudkan dalam bentuk nyata tanpa mengurangi pembatasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun ciptaan yang dilindungi diantaranya:

1. Buku, program komputer, pamflet, perwajahan (layout) karya tulis yang diterbitkan, dan semua hasil karya tulis lain;
2. Ceramah, kuliah, pidato, dan ciptaan lain yang sejenis dengan itu;
3. Alat peraga yang dibuat untuk kepentingan pendidikan dan ilmu pengetahuan;
4. Lagu atau musik dengan atau tanpa teks;
5. Drama atau drama musikal, tari, koreografi, pewayangan, dan pantomim;
6. Seni rupa dalam segala bentuk seperti seni lukis, gambar, seni ukir, seni kaligrafi, seni pahat, seni patung, kolase, dan seni terapan;
7. Arsitektur;
8. Peta;
9. Seni batik;
10. Fotografi;
11. Terjemahan, tafsir, saduran, bunga rampai, dan karya lain dari hasil pengalihwujudan.

2.2.4. Desain Industri

Desain Industri adalah suatu kreasi tentang bentuk, konfigurasi atau komposisi garis atau warna, atau garis dan warna, atau gabungan daripadanya yang berbentuk tiga dimensi atau dua dimensi yang memberikan kesan estetis dan dapat diwujudkan dalam pola tiga dimensi atau dua dimensi serta dapat dipakai untuk menghasilkan suatu produk, barang, komoditas industri atau kerajinan tangan. Kriteria desain industri yang dapat didaftarkan meliputi:

1. Desain Industri yang memiliki kebaruan (*novelty*) dengan catatan jika pada tanggal penerimaan permohonan pendaftaran Desain Industri tersebut tidak sama dengan pengungkapan Desain Industri yang telah ada sebelumnya;
2. Tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, agama, atau kesusilaan.

2.2.5. Indikasi Geografis

Indikasi Geografis adalah suatu tanda yang menunjukkan daerah asal suatu barang dan/atau produk yang karena faktor lingkungan geografis termasuk faktor alam, faktor manusia atau kombinasi dari kedua faktor tersebut memberikan reputasi, kualitas, dan karakteristik tertentu pada barang dan/atau produk yang dihasilkan. Tanda yang digunakan sebagai Indikasi Geografis dapat berupa etiket atau label yang dilekatkan pada barang yang dihasilkan. Tanda tersebut dapat berupa nama tempat, daerah, atau wilayah, kata, gambar, huruf, atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut.

Permohonan pendaftaran Indikasi Geografis diajukan oleh:

1. Lembaga yang mewakili masyarakat di kawasan geografis tertentu yang mengusahakan suatu barang dan/atau produk berupa:
 - a. sumber daya alam;
 - b. barang kerajinan tangan; atau
 - c. hasil industri.
2. Pemerintah daerah provinsi atau kabupaten/kota.

Adapun manfaat perlindungan indikasi geografis adalah:

1. memperjelas identifikasi produk dan menetapkan standar produksi dan proses di antara para pemangku kepentingan Indikasi Geografis;
2. menghindari praktik persaingan curang, memberikan perlindungan konsumen dari penyalahgunaan reputasi Indikasi Geografis;
3. menjamin kualitas produk Indikasi Geografis sebagai produk asli sehingga memberikan kepercayaan pada konsumen;
4. membina produsen lokal, mendukung koordinasi, dan memperkuat organisasi sesama pemegang hak dalam rangka menciptakan, menyediakan, dan memperkuat citra nama dan reputasi produk;
5. meningkatnya produksi dikarenakan di dalam Indikasi Geografis dijelaskan dengan rinci tentang produk berkarakter khas dan unik;
6. reputasi suatu kawasan Indikasi Geografis akan ikut terangkat, selain itu Indikasi Geografis juga dapat melestarikan keindahan alam, pengetahuan tradisional, serta sumberdaya hayati, hal ini tentunya akan berdampak pada pengembangan agrowisata.

2.2 Pendekatan Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil survei Parasuraman, *et.al.* tahun 1990-an yang banyak menjadi acuan praktisi pemasaran adalah temuan lima dimensi utama SERVQUAL (*service quality*) yakni aspek: *reliability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kelima dimensi ini nantinya menjadi acuan dalam banyak penelitian mengenai pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) secara akademis maupun praktis. Riset kepuasan pelanggan merupakan salah satu riset yang sering dilakukan oleh banyak perusahaan. Untuk mengeksplorasi atribut kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan digunakan riset kualitatif (FGD atau *in depth interview*). Sedangkan apabila ingin melihat efektifitas layanan para *frontliner* atau *customer service* dapat menggunakan *mystery shopper*. Lebih jauh survei kuantitatif dapat membuat *tracking* dan indeks kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan untuk program *service improvement*. Beberapa metode dan desain risetnya relatif sudah memiliki standar baku. Riset kepuasan pelanggan ideal dapat menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Survei kepuasan pelanggan dari pendekatan bisnis kemudian diadopsi oleh lembaga atau instansi publik. Karena instansi pemerintah dengan publik atau masyarakat koheren dengan hubungan produsen dengan pelanggan. David Osborne dalam bukunya *Reinventing Government* (2000) menjelaskan organisasi publik harus membangun *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, salah satunya adalah dengan berorientasi pada (kepuasan) publik/masyarakat. Sesuai Keputusan Menpan RI sejak tahun 2004, instansi pemerintah diwajibkan menjalan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Konsep *reinventing government* pada dasarnya merupakan representasi dari paradigma *New Public Management* (NPM) yang melihat negara sebagai perusahaan jasa modern yang kadang-kadang bersaing dengan pihak swasta, tapi di lain pihak dalam bidang-bidang tertentu memonopoli layanan jasa, namun tetap dengan kewajiban memberikan layanan dan kualitas yang maksimal. Proses inventarisasi dan reduksi pemerintah paling tidak dilakukan melalui dua cara. Pertama, melalui perbaikan manajemen pemerintahan dari gaya birokratis ke gaya *entrepreneur* yang umumnya diterapkan di sektor bisnis. Perspektif ini mereformasi pendekatan manajemen pelayanan publik di Indonesia yang sebelumnya menggunakan pendekatan birokratis. Ada 10 prinsip *reinventing government* yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler (1996: 29-343), yaitu: (1) Pemerintahan Katalis; (2) Pemerintahan Milik Rakyat; (3) Pemerintahan yang Kompetitif; (4) Pemerintahan yang Digerakkan oleh Misi; (5) Pemerintahan yang Berorientasi Hasil; (6) **Pemerintahan yang Berorientasi Pelanggan**; (7) Pemerintahan Wirausaha; (8) Pemerintahan Antisipatif; (9) Pemerintahan yang Terdesentralisasi; (10) Pemerintahan yang Berorientasi Pasar.

Melalui Peraturan **Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (menggantikan PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014) tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik**, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Berdasarkan lampiran Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif, pada survei ini menggunakan 11 unsur kepuasan masyarakat, yakni:

- a. **Persyaratan.** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Prosedur.** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Pelayanan.** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif.** Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan.** Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi pelaksana.** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana.** Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana.** Fasilitas pelayanan utama dan pendukung yang dimiliki dan tersedia pada Unit Pelayanan.
- j. **Pemanfaatan Teknologi Informasi.** Sistem teknologi informasi yang digunakan unit layanan publik.
- k. **Layanan Pasca Pendaftaran KI.** Fasilitas dan pendampingan yang diberikan oleh DJKI kepada pemohon yang telah memiliki Sertifikat KI.

Penilaian kepuasan pada survei ini menggunakan skala *Likert* genap (1-10). Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* umum digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

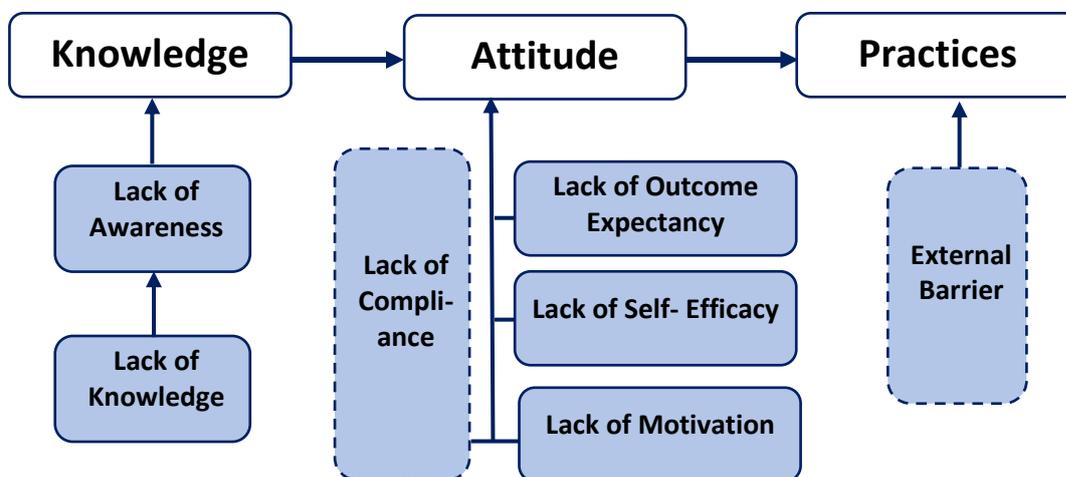
1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 10 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3 Pendekatan Analisis KAP Study

KAP (*Knowledge, Attitude, & Study*) Study cukup banyak digunakan dalam penelitian akademis dan praktis untuk memahami pengaruh pemahaman terhadap sikap dan perilaku. Lebih jauh juga banyak digunakan dalam penelitian akademis dan praktis untuk mengevaluasi keberhasilan/kegagalan suatu program. Survei KAP pertama kali dikembangkan di 1950-an oleh para peneliti sosial. Setelah tahun 1960, survei KAP dilakukan banyak digunakan di banyak negara untuk penelitian praktik keluarga berencana. Studi KAP dapat menghemat biaya dan sumber daya lebih dari metode penelitian sosial lainnya, karena mereka sangat terfokus dan terbatas ruang lingkup (Eckman & Walker, 2008). Kerangka penelitian ini pun banyak digunakan di bidang pendidikan kesehatan dan di negara-negara berkembang untuk mengembangkan program keluarga berencana, dan sebagai panduan untuk memahami mekanisme pendidikan kesehatan untuk perilaku pasien perubahan dan hasil kesehatan pasien (Jaccard, Dittus, & Gordon, 1996).

Menurut Prof Yambo Mauri Onyalo dari Nairobi, *KAP Survey* dapat digunakan sebagai model riset perubahan perilaku seperti dapat dilihat dalam gambar di bawah ini. Dalam contoh kasus bidang kesehatan pencegahan masalah penyakit, KAP survey dijabarkan sebagai "K" adalah singkatan dari *Knowledge* atau pengetahuan masalah atau penyakit. Lalu "A" untuk sikap terhadap masalah atau penyakit, dan "P" untuk perilaku atau perilaku preventif untuk melindungi terhadap masalah atau penyakit. Peneliti berasumsi itu pengetahuan, sikap, dan praktik terkait, dan pengetahuan serta sikap itu secara langsung mempengaruhi praktik pencegahan.

Gambar 2. 2 Diagram Pendekatan KAP (Knowledge, Attitude, & Practice) Study



Untuk mengetahui perilaku pengguna layanan (*consumer behavior*) DJKI terkait kekayaan intelektual, digunakan juga pendekatan **KAP (Knowledge, Attitude, & Practice) Study**.

1. Pengetahuan (*Knowledge*).

- Aspek ini bertujuan untuk menggali pemahaman dan pengetahuan atau *awareness* pengguna layanan tentang kekayaan intelektual. Dari sini dapat dilihat juga persepsi kebermanfaatan kepemilikan HKI serta pengaruh sosialisasi terhadap pemahaman responden.
- **Lack of Awareness** adalah kurang mengenal terhadap aturan atau proses dalam permohonan kekayaan intelektual.
- **Lack of Knowledge** adalah ketidaktahuan terhadap aturan atau proses dalam permohonan kekayaan intelektual

2. Sikap (*Attitude*)

- Aspek ini bertujuan untuk menggali sikap dan persepsi pengguna layanan terhadap kekayaan intelektual.
- **Lack of Compliance** adalah kurang dalam mengikuti ketentuan permohonan kekayaan intelektual.
- **Lack of Outcome Expectancy** adalah kurangnya harapan pengguna layanan terhadap dampak hasil dari Kepemilikan HKI.
- **Lack of Self-Efficacy** adalah kurangnya kepercayaan/keyakinan diri pengguna layanan terhadap perlindungan KI yang akan didapatkan.
- **Lack of Motivation** adalah kurangnya motivasi pengguna layanan untuk melakukan permohonan KI.

3. **Perilaku (*Practices*)** untuk mengetahui keterlibatan pengguna layanan dalam membantu mempromosikan HKI kepada kerabat atau koleganya. Tahap ini merupakan bagian penting dan merupakan salah satu indikator kepuasan juga, karena responden secara tidak sadar menjadi *word of mouth agent* bagi DJKI.

4. **Faktor Informasi dan Media**, untuk mengetahui sumber informasi dan media yang digunakan untuk mengetahui KI dan proses pengajuan permohonannya.

5. **Faktor Lingkungan**, faktor-faktor lingkungan (pendukung) yang mendukung sikap dan perilaku, baik positif atau negatif, terkait kekayaan intelektual.

BAB 3

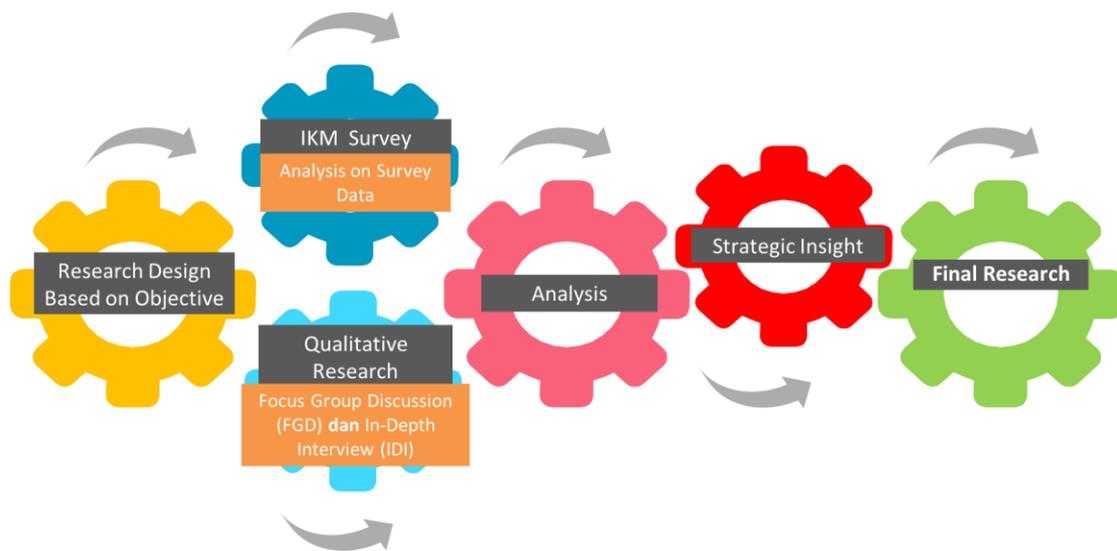
METODE

PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan pada Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Tahun 2022 menggunakan metode penelitian kombinasi kuantitatif dan kualitatif. Dengan pendekatan ini diharapkan tujuan penelitian tercapai dengan hasil yang lebih valid dan komprehensif.

Gambar 3. 1 Metode Penelitian



3.1.1. Metode Pengumpulan Data Kuantitatif

Survei kuantitatif ini dilakukan dengan ragam teknik pengumpulan data yakni *telesurvey*, *self assessment questionnaire*, dan *mail survey*. Ragam teknik pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan sebaran sampel yang luas dengan tingkat wawancara yang efektif, serta pertimbangan capaian target responden.

1. *Telesurvey*

Wawancara melalui telepon atau *telesurvey* dilakukan oleh enumerator terhadap responden pengguna layanan DJKI yang terdaftar dalam database dengan menggunakan kuesioner berupa pertanyaan terstruktur. Namun untuk tambahan informasi mengenai harapan pengguna layanan, ditambahkan pula pertanyaan terbuka yang bersifat kualitatif dalam kuesioner. Pewawancara atau enumerator diberikan pelatihan sebelumnya yang telah diselenggarakan pada tanggal 30 September 2022. Setelah diberikan pelatihan, enumerator

mulai menghubungi pemohon KI sesuai database untuk dilakukan *telesurvey*. Kegiatan ini berlangsung selama 3 minggu di Bulan Oktober 2022. Adapun alur kerja *telesurvey* adalah sebagai berikut:

Gambar 3. 2 Proses *Briefing* Enumerator



Gambar 3. 3 Alur Kerja Telesurvey



2. Self Assessment Questionnaire

Metode Pengisian kuesioner mandiri dilakukan oleh peserta FGD di masing-masing wilayah survei. Adapun teknisnya adalah responden mengisi kuesioner survei dipandu oleh fasilitator dari Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dan Katadata Insight Center.

Gambar 3. 4 Pengisian Kuesioner Mandiri Saat Kegiatan FGD



3. Online survey

Dalam pelaksanaan *online survey*, Katadata Insight Center menggunakan metode penyebaran melalui email dan whatsapp kepada responden. Katadata Insight Center memiliki *tools* khusus untuk *blasting* email dan whatsapp *verified* (centang hijau) atas nama Katadata Insight Center sehingga akan meningkatkan kepercayaan responden (*trusted*).

Tahapan berikutnya setelah penyebaran permohonan survei melalui email dan whatsapp, tim enumerator Katadata Insight Center secara berkala melakukan pengecekan data masuk dan *follow up* kepada responden. Enumerator melakukan follow up via telepon dan akan memberikan asistensi jika responden membutuhkan bantuan atau menginginkan wawancara langsung. Kegiatan *online survey* ini berlangsung selama 3 minggu di bulan Oktober 2022.

Gambar 3. 5 Alur Kerja Online Survey



Gambar 3. 6 Pengiriman Email Blast Permohonan Survei

Survei Kepuasan Pengguna Layanan
Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual
Kemenkumham RI Tahun 2022 View online version

KATADATA INSIGHT CENTER
We specialized in research and data analytics, including market research. We provide in-depth insights to assist you in making better decisions for greater impact.

Bapak/Ibu Yth.
Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum & HAM bekerja sama dengan Katadata Insight Center saat ini sedang menyelenggarakan

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Bapak/Ibu dapat berbagi di pengalaman mengurus permohonan KI dengan mengisi survei berikut:

https://katadata.co.id/SKM_DJKI_2022

DAPATKAN

- 500 ribu rupiah untuk masing-masing 2 responden
- 250 ribu rupiah untuk masing-masing 4 responden
- Saldo e-wallet/pulsa senilai 100 ribu rupiah untuk 10 responden yang beruntung

Pengumuman Hadiah di media sosial katadata.co.id

Terima Kasih,
Tim Katadata Insight Center

NB: Bagi Anda yang sudah berpartisipasi memberikan pengalaman Anda dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan, Anda tidak perlu mengisi survei ini kembali. Harap abaikan pesan email ini

**Survei Kepuasan Pengguna Layanan
Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual
Kemenkumham RI**

Salam hangat,

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum & HAM, saat ini kami bekerja sama dengan Katadata Insight Center sedang melakukan Survei Kepuasan atas layanan yang Anda terima.

Untuk itu, kami meminta bantuan Anda untuk bergabung dan berbagi pengalaman dengan mengisi survei melalui tautan berikut:

KLIK DI SINI UNTUK MENGIKUTI SURVEI!

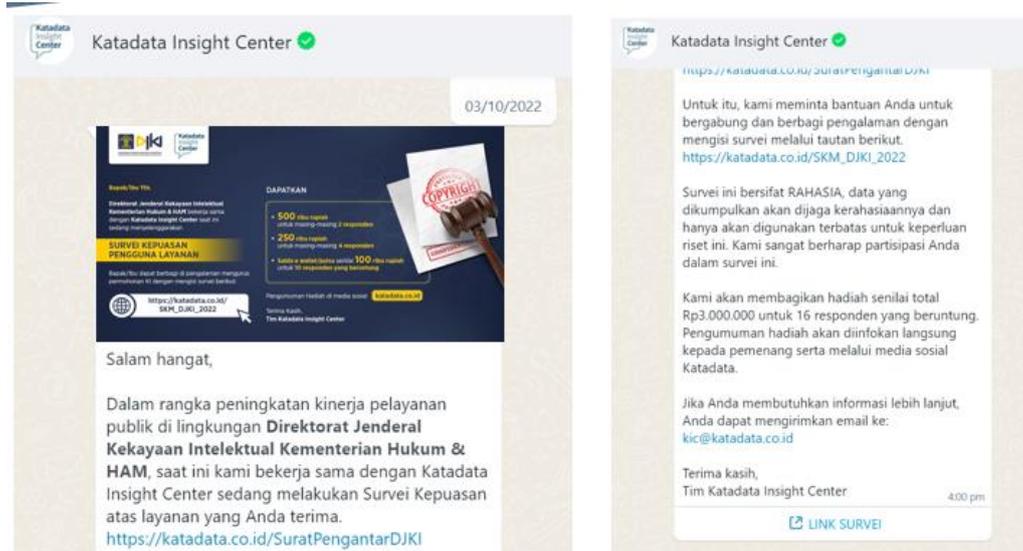
Kami ingin menginformasikan, data email Anda kami dapatkan dari Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual karena Anda tercatat pernah mengajukan permohonan Kekayaan Intelektual.

Data/Informasi yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan terbatas untuk keperluan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Data akan dianalisis dilakukan secara gabungan sehingga informasi secara individu dijamin kerahasiaannya. Kami sangat berharap partisipasi Anda dalam survei ini.

Batas pengisian survei adalah Minggu, 23 Oktober 2022. Kami akan membagikan hadiah senilai total Rp3.000.000 untuk 16 responden yang beruntung. Pengumuman hadiah akan diinfokan langsung kepada pemenang serta melalui media sosial Katadata.

LIHAT SURAT PENGANTAR DJKI, KLIK DI SINI

Gambar 3. 7 Pengiriman Whatsapp Blast Permohonan Survei



3.1.2. Metode Pengumpulan Data Kualitatif

Metode kualitatif digunakan untuk melengkapi analisis hasil survei dengan menggali aspek “why” dan “how”. Pada studi ini digunakan dua metode kualitatif yakni *Focus Group Discussion* (FGD). FGD bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai “mengapa” terjadi ketidakpuasan dan “bagaimana” mengurangi ketidakpuasan yang muncul. Pada Survei IKM tahun 2022 dilaksanakan kegiatan FGD di 6 kota dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Rincial Kegiatan FGD

No	Area FGD	Pelaksanaan	Metode Pelaksanaan FGD
1.	Sulawesi Tenggara	9 Agustus 2022	FGD Online via zoom
2.	Papua	23 Agustus 2022	FGD Online via zoom
3.	Bali	26 Agustus 2022	FGD Offline
4.	Maluku Utara	29 Agustus 2022	FGD Offline
5.	Sumatera Selatan	20 September 2022	FGD Offline
6.	Jawa Timur	18 Oktober 2022	FGD Offline

3.2 Metode Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat & Analisisnya

3.2.1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert genap seperti direkomendasikan Kemenpan RB untuk pengukuran pelayanan publik/UPT, yakni menggunakan skala Likert genap 1 – 10 untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 4 dan 100 untuk analisa sesuai acuan PermenpanRB. Berikut adalah skala dan interval konversi, serta keterangan nilai.

Tabel 3. 2 Ukuran Skala Konversi

Nilai Interval (Skala 4)	Nilai Interval Konversi (Skala 100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	<i>Tidak Baik</i>
2,6000 – 3,0643	65,00 – 76,60	C	<i>Kurang Baik</i>
3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	<i>Baik</i>
3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,0	A	<i>Sangat Baik</i>

Selanjutnya pengukuran dapat dibuat indeks untuk mempermudah analisis dan dapat dikonversi dalam skala 0 – 100 (Geoff Norman, Springer, 2010). Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan skor rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama.

Contoh cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

1. Indikator yang diwakili oleh hanya satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung rata-rata skor semua responden. Misalkan, untuk indikator “prosedur pelayanan” diwakili oleh 1 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara :

$$\text{Skor responden 1} = 3$$

$$\text{Skor responden 2} = 4$$

$$\text{Skor responden 3} = 2$$

$$\text{JUMLAH SKOR} = 9$$

$$\text{SKOR RATA-RATA} = 3$$

2. Indikator yang diwakili oleh lebih dari satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung terlebih dahulu skor rata-rata berdasarkan jumlah butir pertanyaan, kemudian dihitung skor rata-rata berdasarkan jumlah responden. Misalkan, untuk indikator “prosedur pelayanan” diwakili oleh 3 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara:

Skor pertanyaan 1 unt responden 1 = 4

Skor pertanyaan 2 unt responden 1 = 3

Skor pertanyaan 3 unt responden 1 = 4

JUMLAH SKOR RESPONDEN 1 = 11

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1 = 3,67

3. Begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2 = 3,61

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3 = 2,94

selanjutnya dihitung rata-rata dari ketiga skor rata-rata responden tersebut $(3.67 + 3.61 + 2.94) / 3 = 3,41$

Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator. Kemudian untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

3.2.2. Analisis Perhitungan (Gap) Kesenjangan Antara Persepsi Dan Harapan

Perhitungan *gap* (kesenjangan) berguna untuk melihat kesenjangan kualitas pelayanan yang terjadi di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, karena dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang. Pengolahan *gap* ini dilakukan dengan menggunakan persamaan :

$$Gap = Kepuasan Pelanggan - Harapan Pelanggan$$

Gambar 3. 8 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan

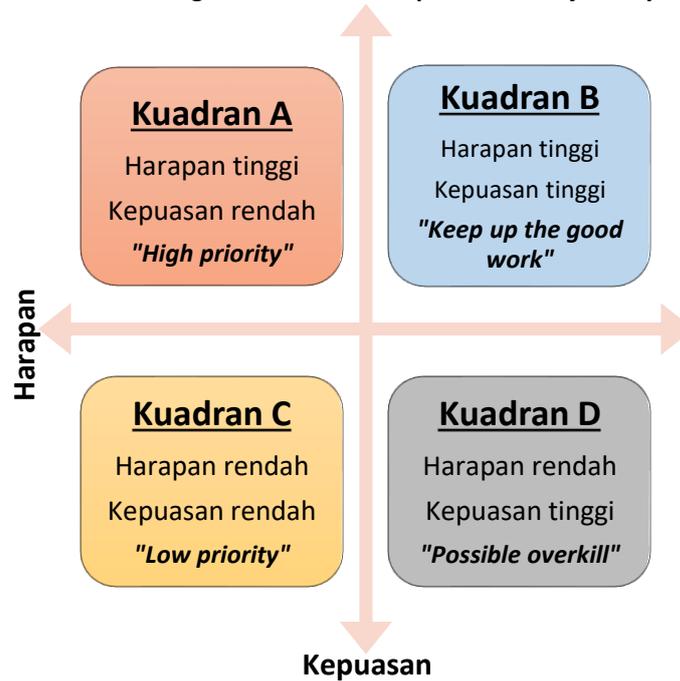


3.2.3. Analisis Importance And Performance Analysis (IPA)

IPA pertama kali dikenalkan oleh Martilla & James tahun 1977 dengan tujuan menyediakan kerangka analisis yang sederhana terhadap faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Deacon & du Rand, 2013). *IPA* mampu memadukan ukuran kinerja dengan tingkat harapan konsumen dalam satu kerangka analisis, sehingga menghasilkan matriks kelebihan dan kekurangan terkait layanan yang dihasilkan. Karena dianggap mudah dan sederhana, *IPA* banyak dimanfaatkan oleh manajemen sebagai alat bantu pengambilan keputusan yang strategis (Barbieri, 2010).

IPA dapat disajikan dalam bentuk diagram kartesius dua dimensi yang menghasilkan 4 tipe *attribute clustering*. Oleh karena itu, analisis ini juga sering disebut dengan **analisis diagram kartesius**. *Clustering* yang dimaksud adalah pengelompokan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Setiap kelompok menunjukkan capaian kinerja relatif terhadap harapan konsumen, serta aspek apa saja yang perlu dikembangkan. Dengan diagram ini, evaluator dapat mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan *improvement*.

Gambar 3.9 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan



- Kuadran A** Kuadran ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat pengguna terhadap pelayanan yang diberikan sangat tinggi. Namun kenyataannya, kinerja yang dilakukan masih rendah. Artinya, upaya pelayanan yang dilakukan belum bisa memenuhi keinginan masyarakat pengguna. Unit Pelayanan Teknis (UPT) harus fokus melakukan *improvement* di area ini.
- Kuadran B** Unit Pelayanan Teknis (UPT) telah melakukan upaya yang optimal sehingga masyarakat pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, kinerja yang dilakukan telah sebanding dengan apa yang diharapkan masyarakat pengguna.
- Kuadran C** Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, namun prioritasnya kurang begitu penting menurut masyarakat pengguna. Di area ini, Unit Pelayanan Teknis (UPT) tidak perlu melakukan banyak *improvement*.
- Kuadran D** Kuadran ini memperlihatkan bahwa Unit Pelayanan Teknis (UPT) telah melakukan upaya yang sangat baik. Meskipun, beberapa faktor di area ini kurang penting menurut masyarakat pengguna. Untuk itu, sebagian sumber daya akan lebih baik jika dialihkan ke area lainnya agar hasilnya lebih optimal.

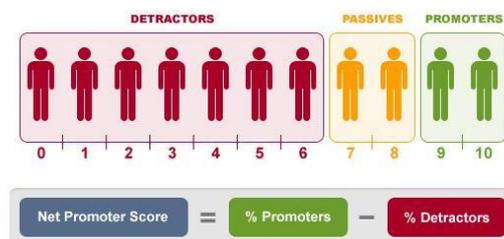
3.2.4. Net Promoter Score (NPS)

Dalam tingkatan yang lebih tinggi, kepuasan pelanggan juga dapat dilihat dari loyalitasnya terhadap sebuah produk atau layanan tertentu. Sehingga pada Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pula analisis loyalitas pelanggan menggunakan Net Promoter Score (NPS), untuk mendapatkan gambaran yang lebih dalam tidak hanya sampai pada kepuasan pelanggan saja. *Net Promoter Score* (NPS) adalah kemungkinan seseorang merekomendasikan sebuah produk atau layanan kepada orang lain. Dalam kegiatan survei ini, responden dibagi menjadi 3 kategori yaitu:

DETRACTORS	Pelanggan yang tidak puas dan dapat mempengaruhi orang lain dengan kata-kata negatif tentang Pelayanan KI di DJKI
PASSIVES	Pelanggan yang cukup puas namun masih acuh tak acuh dengan Pelayanan KI di DJKI
PROMOTERS	Pelanggan yang loyal yang akan merekomendasikan layanan KI kepada orang sekitarnya

Adapun nilai *Net Promoter Score* adalah selisih persentase responden kategori Promoter terhadap kategori Detractor. Sehingga interpretasi dari nilai NPS ini adalah menyatakan apakah responden yang merekomendasikan lebih banyak atau lebih sedikit terhadap yang tidak ingin merekomendasikan.

Gambar 3. 10 Metode Perhitungan NPS



3.3 Populasi & Komposisi Sampel SKM

Populasi survei ini adalah pemohon KI yang mengajukan permohonan di tahun 2021 dengan cakupan seluruh provinsi di Indonesia, agar mendapatkan nilai indeks kepuasan yang representatif secara nasional. Selain itu pemilihan area sampel mengacu pada keterwakilan area barat – tengah – timur. Adapun jumlah permohonan setiap provinsi adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Jumlah Permohonan KI Tahun 2021

No	Provinsi	2020	2021	Peningkatan 2020-2021
1	Aceh	1,545	1,059	-31,5%
2	Sumatera Utara	4,415	5,106	15,7%
3	Sumatera Selatan	2,147	2,043	-4,8%
4	Sumatera Barat	2,391	2,791	16,7%
5	Bengkulu	451	486	7,8%
6	Riau	1,542	1,401	-9,1%
7	Kepulauan Riau	853	1,252	46,8%
8	Jambi	547	601	9,9%
9	Lampung	1,163	1,213	4,3%
10	Kep. Bangka Belitung	407	241	-40,8%
11	DKI Jakarta	28,594	33,810	-88,2%
12	Jawa Barat	21,792	22,015	1,0%
13	Jawa Tengah	11,479	12,632	10,0%
14	Di Yogyakarta	5,765	7,088	22,9%
15	Jawa Timur	20,227	20,897	3,3%
16	Banten	7,224	7,805	8,0%
17	Bali	2,550	3,489	1268,2%
18	Nusa Tenggara Barat	897	650	-27,5%
19	Nusa Tenggara Timur	546	420	-23,1%
20	Kalimantan Barat	664	605	-8,9%
21	Kalimantan Tengah	539	403	-25,2%
22	Kalimantan Selatan	893	1,002	12,2%
23	Kalimantan Timur	786	1,171	49,0%
24	Kalimantan Utara	68	78	14,7%
25	Sulawesi Utara	612	630	2,9%
26	Sulawesi Tengah	405	514	26,9%
27	Sulawesi Selatan	2,449	2,994	22,3%
28	Sulawesi Tenggara	347	438	26,2%
29	Gorontalo	304	295	-3,0%
30	Sulawesi Barat	83	112	34,9%
31	Maluku	221	248	12,2%
32	Maluku Utara	114	96	-15,8%
33	Papua	229	210	-8,3%
34	Papua Barat	220	266	20,9%

Selanjutnya, dari 34 Provinsi tersebut diambil beberapa provinsi sebagai perwakilan atau sampel. Penentuan wilayah sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria pemilihan sebagai berikut:

1. Jumlah permohonan KI terbanyak Tahun 2021

- DKI Jakarta
- Jawa Barat
- Jawa Tengah
- Jawa Timur

2. Peningkatan signifikan jumlah permohonan KI 2020 – 2021

- Bali
- Sulawesi Selatan
- Sulawesi Tenggara

3. Pemohon KI wilayah barat

- Sumatera Utara
- Sumatera Selatan
- Riau

4. Pemohon KI wilayah timur

- Maluku Utara
- Papua

Dengan 4 kriteria tersebut akan didapatkan kerangka sampel yang mencerminkan populasi, karena telah dilakukan analisis berdasarkan karakteristik populasi itu sendiri. Lalu setelah didapatkan 11 provinsi untuk menjadi wilayah survei, selanjutnya dilakukan perhitungan jumlah sampling berdasarkan **jumlah *database* pemohon KI di setiap provinsi**. Sehingga didapatkan komposisi dan realisasi sampel adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Komposisi & Realisasi Sampel

No.	KANWIL	POPULASI (DATABASE JUMLAH PERMOHONAN)	PROPORSI	TARGET RESPONDEN	REALISASI PEROLEHAN RESPONDEN	PERSENTASE REALISASI
1	Sumatera Utara	2.030	5,3%	30	33	110,0%
2	Sumatera Selatan	1.361	3,6%	30	88	293,3%
3	Riau	1.094	2,9%	30	30	100,0%
4	DKI Jakarta	9.524	25,0%	150	158	105,3%
5	Jawa Tengah	5.443	14,3%	100	124	124,0%
6	Jawa Timur	13.063	34,3%	270	424	157,0%
7	Bali	2.906	7,6%	70	132	188,6%
8	Sulawesi Tenggara	644	1,7%	30	48	160,0%
9	Sulawesi Selatan	1.545	4,1%	30	43	143,3%
10	Maluku Utara	162	0,4%	30	39	130,0%
11	Papua	344	0,9%	30	43	143,3%
Total		38.116	100,0%	800	1162	145,3%

Hasil perhitungan tersebut sesuai dengan Tabel *Morgan & Krejcie*, yang juga tercantum dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang jumlah sampel dalam survei kepuasan masyarakat. Artinya untuk jumlah populasi pengguna besar (>100.000) dapat menggunakan sampel sebanyak **800 responden**. Pada pelaksanaan survei berhasil mendapatkan sebanyak **1.162 responden**. Jumlah responden terbanyak yakni DKI Jakarta dan Jawa Timur. Hal ini sejalan dengan jumlah pemohon yang memang lebih banyak pada wilayah tersebut.

Tabel 3. 5 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

BAB 4

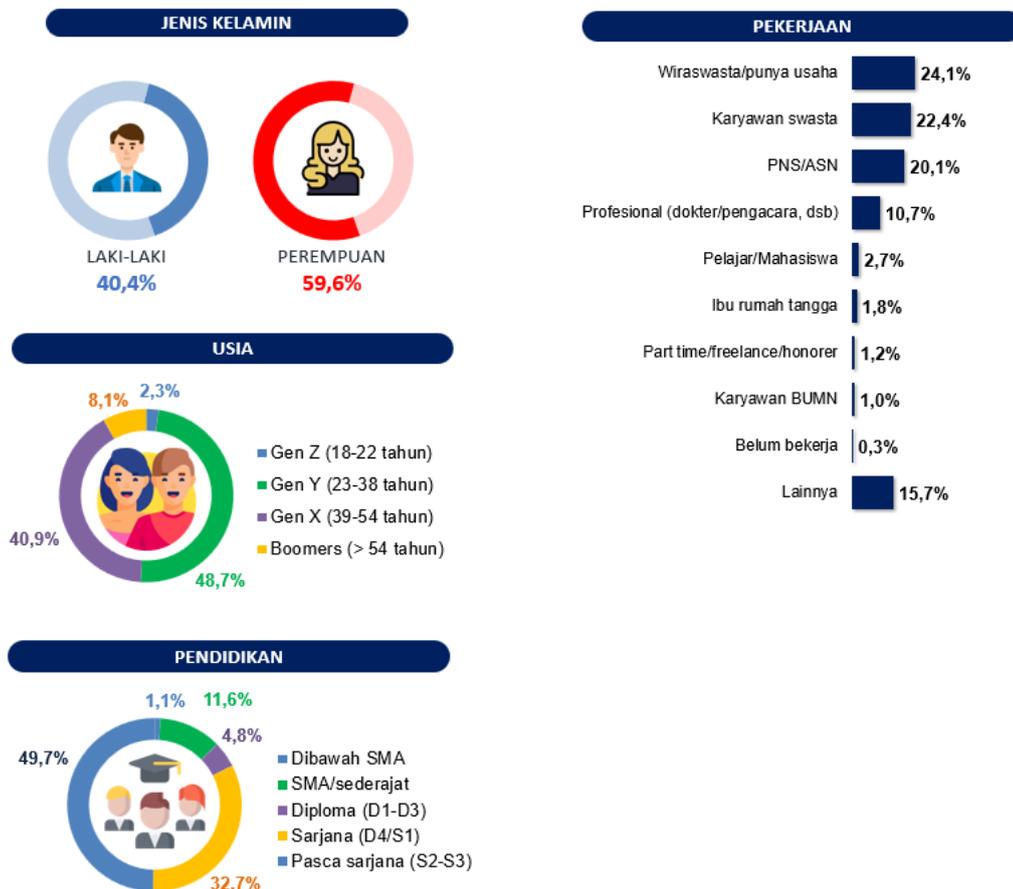
HASIL SURVEI

4.1 Profil Responden

4.1.1. Profil Demografi Responden

Lebih separuh responden pemohon kekayaan intelektual pada survei ini adalah perempuan. Dari sisi usia, hampir separuhnya adalah Gen Y atau mereka yang berusia 23-38 tahun, namun cukup banyak pula yang berusia lebih tua yakni Gen X sebanyak 40,9%. Menurut pekerjaannya, 24,1% responden adalah wiraswasta dan 22,4% lainnya karyawan swasta. Lalu dari segi pendidikan, pemohon KI ini tergolong mereka yang berpendidikan tinggi karena umumnya menamatkan pendidikan hingga Sarjana dan Pasca Sarjana.

Grafik 4. 1 Profil Demografi Responden
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)

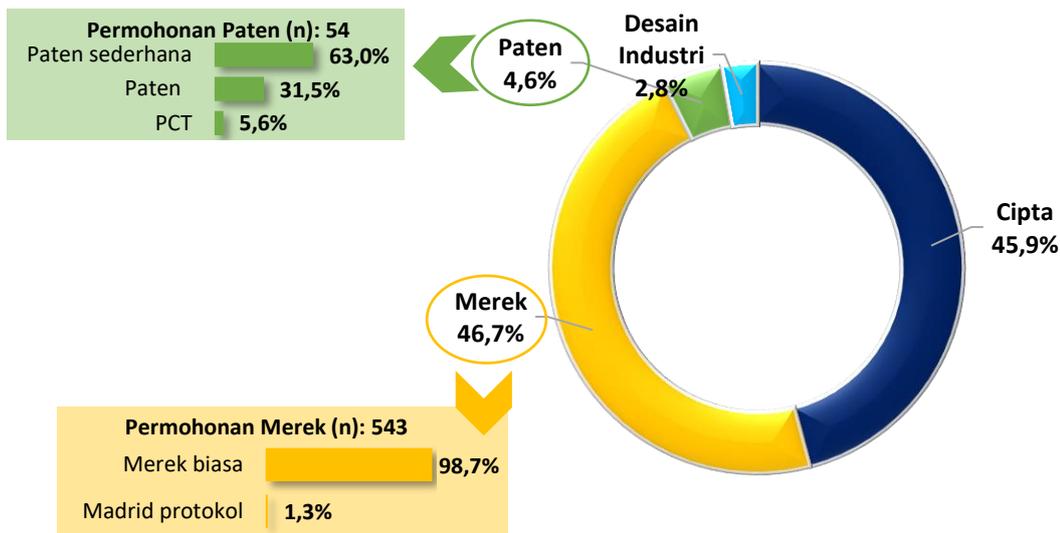


*"Jenis Kelamin; Usia; Apa pekerjaan Bapak/Ibu saat ini?
Apa Pendidikan terakhir yang Bapak/Ibu tamatkan?" [SA]*

4.1.1. Profil Permohonan Yang Dilakukan

Keterwakilan responden pemohon Merek merupakan yang terbanyak, yakni mencapai 56,7%. Dari jumlah tersebut, hampir seluruhnya merupakan pemohon merek biasa. Hal ini sesuai dengan populasi permohonan KI yang memang lebih banyak pemohon Merek. Berikutnya terdapat 35,7% responden pemohon Cipta; 4,0% responden Paten yang sebagian besar diantaranya merupakan pemohon paten sederhana; 2,8% responden Desain Industri; dan 0,6% responden Indikasi Geografis. Komposisi responden ini serupa dengan komposisi database pemohon KI, artinya keterwakilan setiap jenis permohonan dapat memotret kondisi realita dengan cukup baik.

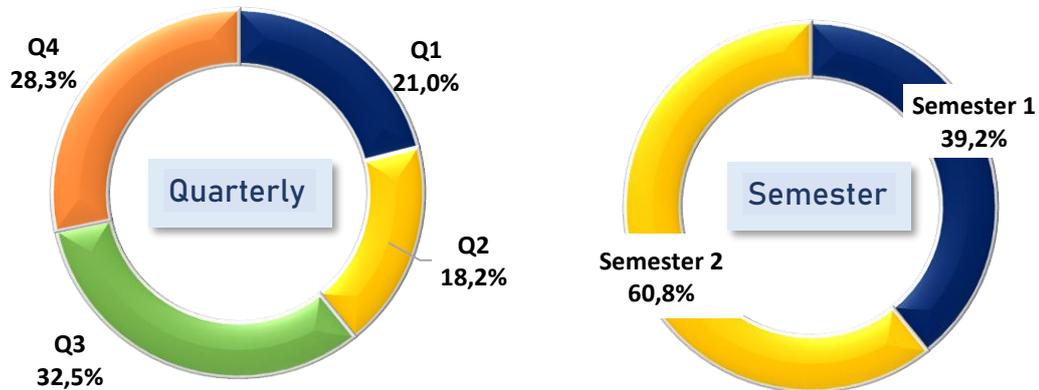
Grafik 4. 2 Jenis Permohonan KI yang Diajukan
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



"Jenis pelayanan intelektual apakah yang pernah Bapak/Ibu ajukan?" [SA]

Keterwakilan responden dilihat dari sebaran periode permohonan tiap kuartalnya lebih banyak pada kuartal 3 dan 4. Demikian juga jika dilihat periode semesterannya, sebagian besar responden mengajukan permohonan KI pada semester 2 tahun 2021. Hal ini sejalan dengan populasi database permohonan KI pada tahun 2021, artinya keterwakilan responden menurut periode permohonan cukup menggambarkan keadaan aktual sebenarnya.

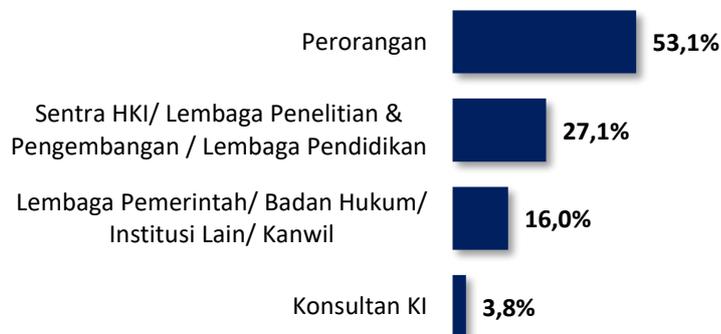
Grafik 4. 3 Periode Permohonan
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



“Pada Bulan dan Tahun berapakah Bapak/Ibu mengajukan permohonan Kekayaan Intelektual di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual?”

Berdasarkan kategori asal pemohon, lebih separuh responden merupakan pemohon KI perorangan. Lalu berikutnya cukup berimbang antara kategori Sentra HKI/Litbang/Lembaga Pendidikan dengan Lembaga Pemerintah/Badan Hukum/Institusi Lain. Hanya sedikit responden yang merupakan Konsultan KI yakni 3,8%.

Grafik 4. 4 Kategori Asal Pemohon
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)

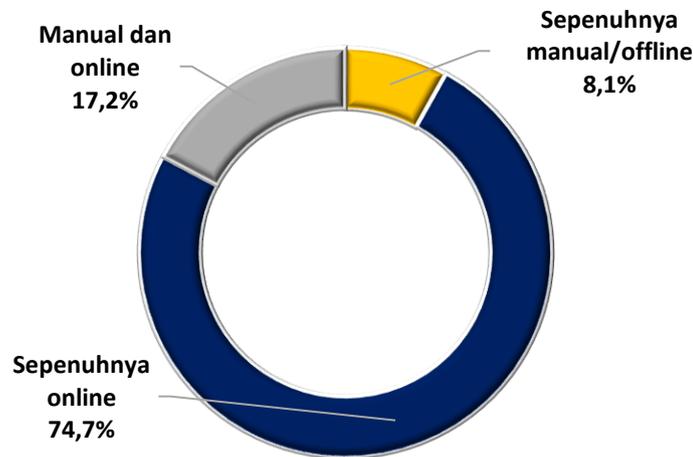


“Silahkan pilih kategori jenis permohonan yang sesuai dengan Bapak/Ibu.” [SA]

Tata cara permohonan KI yang dilakukan responden, sebagian besar (74,7%) sudah melakukan secara *online* sepenuhnya. Namun, setelah era pandemi Covid 19, DJKI juga telah menggalakkan sistem permohonan secara *online*, masih ada 17,2% responden yang melakukan permohonan KI secara manual/*offline* dan kombinasi antara manual & *online* bahkan 8,1% lainnya mengaku masih

mengajukan permohonan KI secara *full offline*. Fenomena ini akan dibahas lebih lanjut pada bab berikutnya.

Grafik 4. 5 Tata Cara Permohonan yang Dilakukan
Basis: Seluruh Responden (n=1.1.162)



“Bagaimana tata cara permohonan yang pernah Bapak/ibu lakukan?” [SA]

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

4.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Total

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 adalah sebesar **3,46 [skala 4]** atau **86,59 [skala 100]**. Artinya, secara umum kualitas layanan permohonan KI Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dinilai **BAIK** oleh penggunanya. Parameter dengan indeks tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Layanan yakni sebesar 3,54 (88,46) dan masuk dalam kategori *sangat baik*. Seluruh parameter lainnya juga berada dalam kategori *baik*. Adapun parameter dengan nilai indeks terendah adalah Layanan Pasca Pendaftaran KI yakni sebesar 3,17 (79,25).

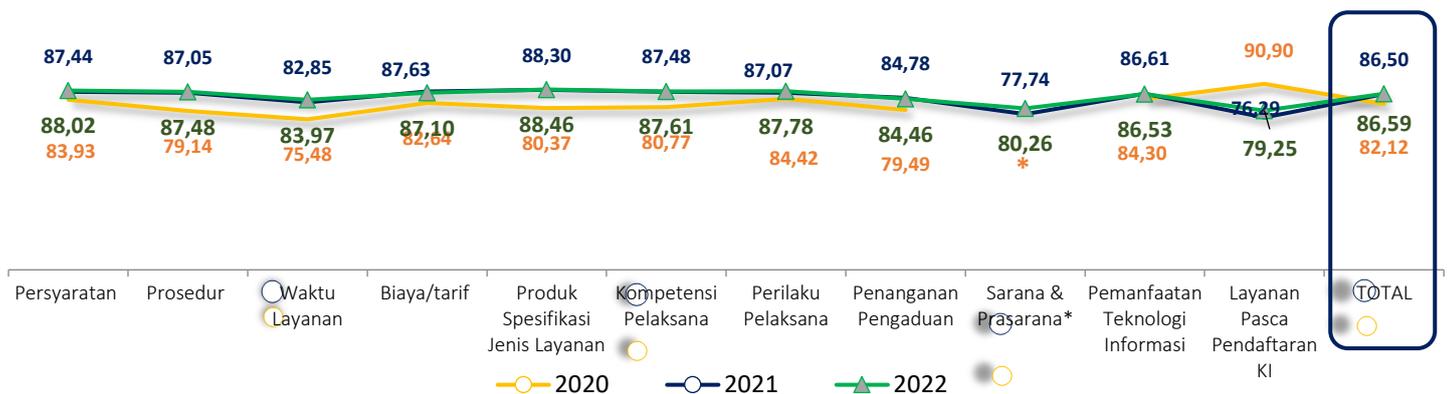
Grafik 4. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Tahun 2022



Nilai Interval (Skala 4)	Nilai Interval Konversi (Skala 100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,6000 – 3,0643	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

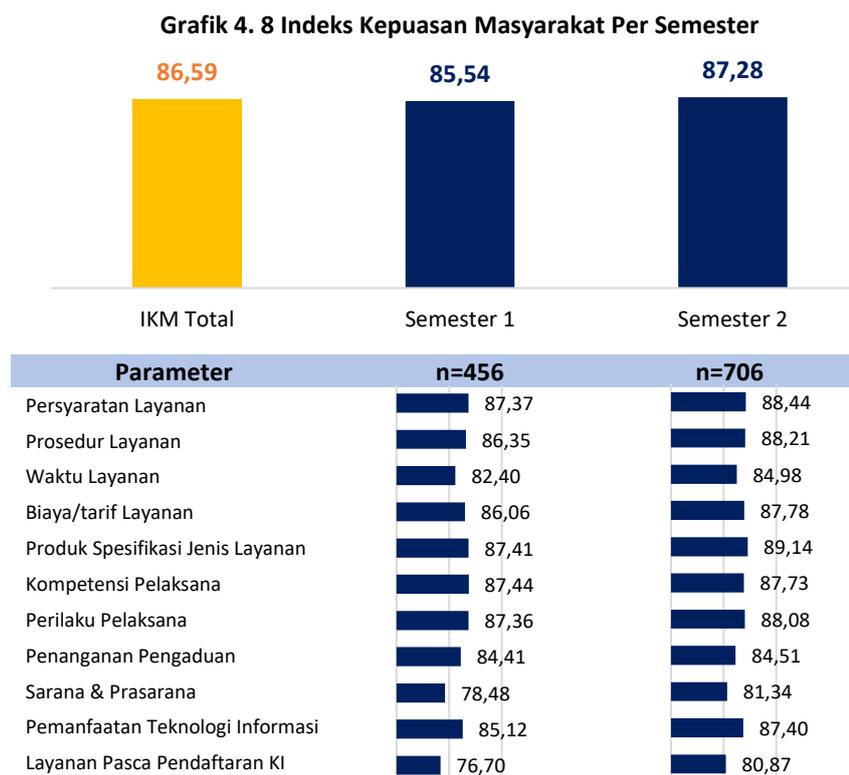
Secara total, Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami sedikit peningkatan dari nilai 86,50 pada tahun 2021 menjadi 86,59 di tahun 2022. Demikian pula jika diamati pada setiap parameter, hampir seluruhnya mengalami peningkatan dengan yang tertinggi adalah parameter *prosedur layanan*, *waktu layanan* dan *produk spesifikasi jenis layanan*. Indeks kepuasan parameter *biaya/tarif*, *penanganan pengaduan* dan *pemanfaatan teknologi informasi*, sedikit menurun dibandingkan tahun sebelumnya. Adapun parameter *maklumat pelayanan* tidak digunakan pada survei tahun 2021 & 2022 ini karena merujuk pada PermenPAN-RB No 14 Tahun 2017, parameter *maklumat pelayanan* digantikan dengan parameter *sarana & prasarana*.

Grafik 4. 7 Perbandingan IKM Tahun 2020 – 2022



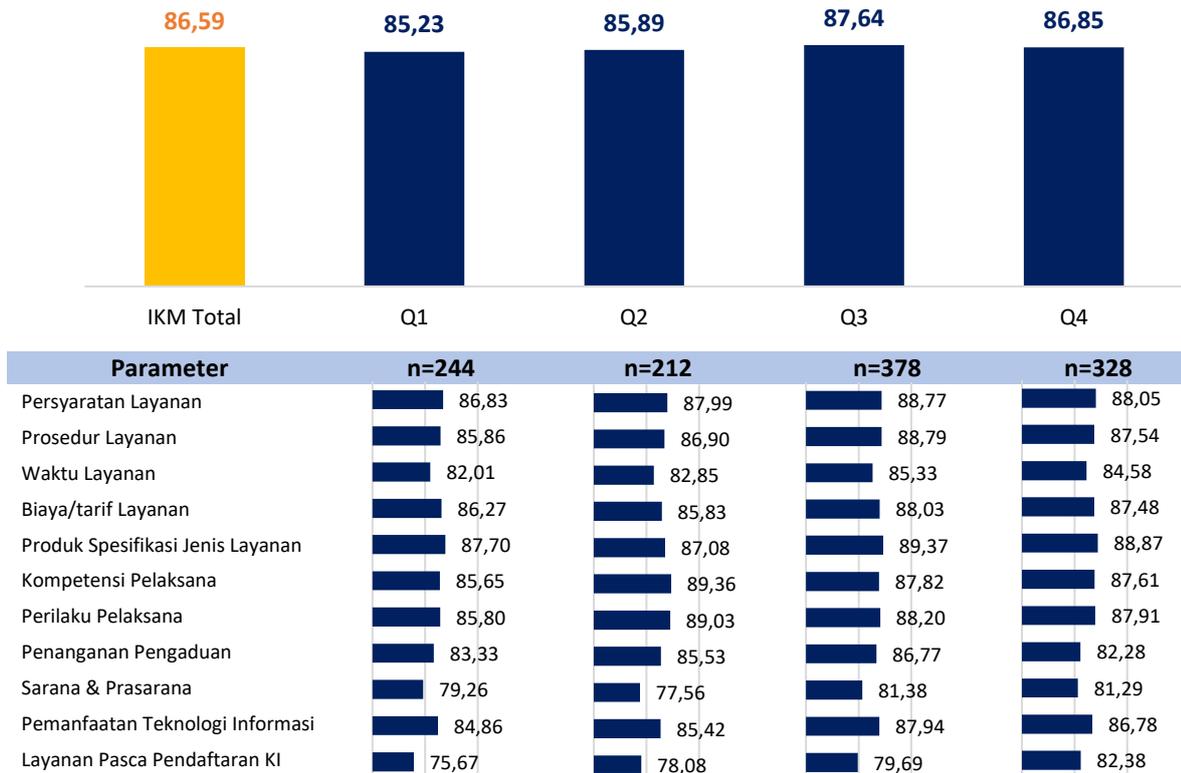
4.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Periode Permohonan

Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 2 meningkat dibandingkan Semester 1. Demikian pula jika diamati setiap parameter yang seluruh nilai indeksnya meningkat di semester 2. Untuk setiap semester telah berada dalam kategori *baik* karena memiliki skor dalam rentang nilai 76,61 – 88,30 (skala 100). Bahkan ada beberapa parameter yang telah berada di kategori sangat baik karena memiliki skor diatas 88,30.



IKM per *quarter* juga menunjukkan tren peningkatan, hanya di *Quarter* 4 yang terlihat sedikit menurun dibandingkan *Quarter* 3. IKM di tiap *quarter* juga telah berada dalam kategori baik karena masing-masing memiliki indeks dalam rentang 76,61 – 88,30.

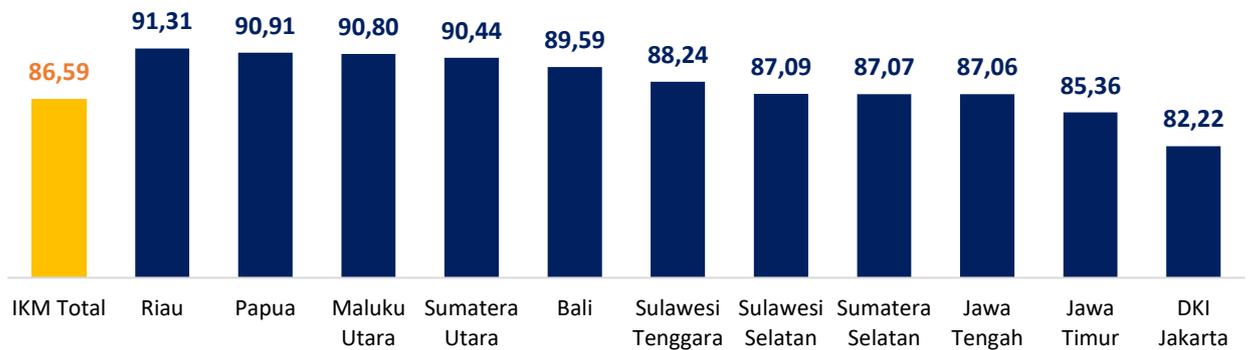
Grafik 4. 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Quarter



4.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Provinsi

Indeks Kepuasan Masyarakat di seluruh provinsi yang disurvei telah berada dalam kategori *baik*. Bahkan untuk pemohon di wilayah Riau, Papua, Maluku Utara, Sumatera Utara, dan Bali menilai kinerja layanan permohonan KI *sangat baik* karena memiliki nilai indeks di atas 88,30. Hampir seluruh parameter di setiap provinsi juga telah berada dalam kategori Baik dan Sangat Baik. Namun untuk parameter *layanan pasca pendaftaran KI* yang memiliki indeks total terendah, dapat dilihat bahwa penyumbang nilai terendah adalah di Provinsi DKI Jakarta dan Sumatera Selatan yakni masing-masing sebesar 71,35 dan 73,75.

Grafik 4. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Provinsi

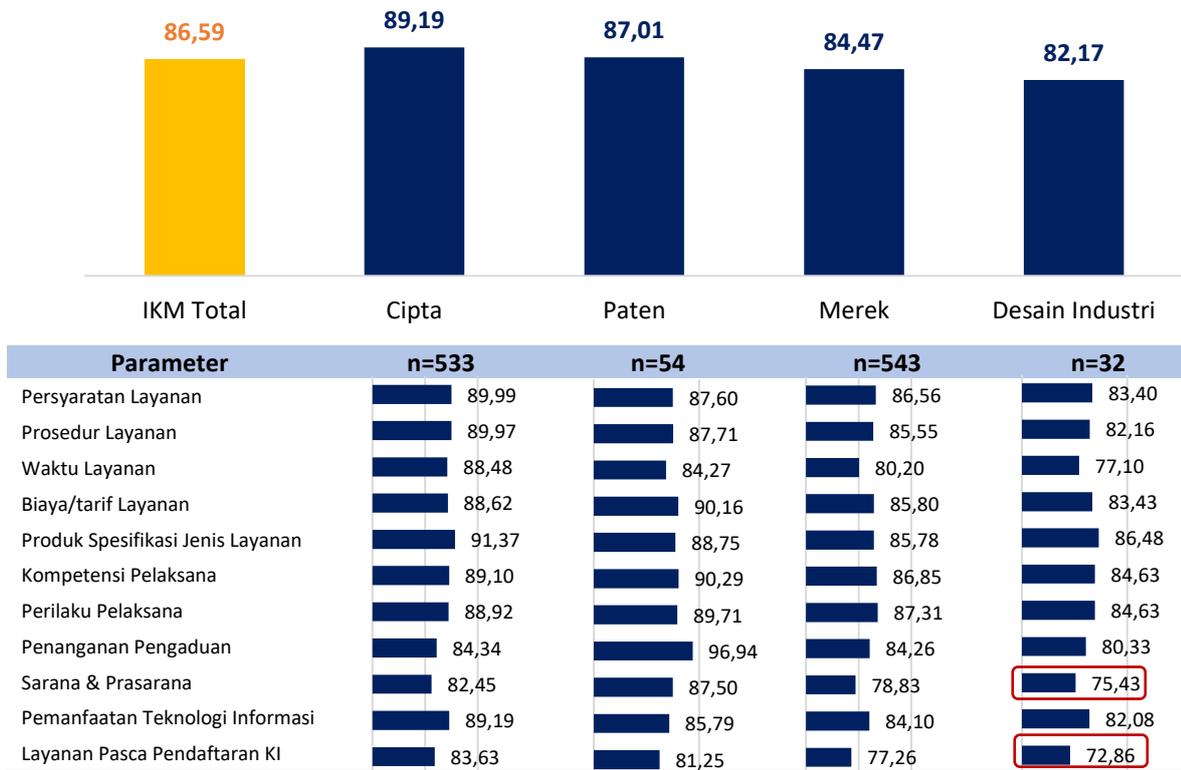


Parameter	n=30	n=43	n=39	n=33	n=132	n=48	n=43	n=88	n=124	n=424	n=158
Persyaratan Layanan	92,22	90,93	91,03	91,52	90,08	90,63	88,37	88,30	89,03	86,58	85,25
Prosedur Layanan	91,56	90,78	90,60	92,02	89,52	88,54	88,60	87,77	88,95	86,05	84,28
Waktu Layanan	91,44	91,86	89,66	89,19	88,11	85,21	86,20	85,04	83,95	82,93	75,65
Biaya/tarif Layanan	90,83	91,05	90,77	91,82	90,08	88,65	85,70	87,27	85,60	86,20	84,37
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	92,33	93,72	91,79	90,61	92,42	89,38	91,86	88,86	88,47	86,58	85,32
Kompetensi Pelaksana	90,63	90,47	92,60	90,91	91,22	87,79	85,83	88,81	88,10	87,34	82,42
Perilaku Pelaksana	87,92	89,69	93,20	92,73	90,88	89,81	83,67	87,98	86,53	87,76	84,14
Penanganan Pengaduan	87,92	89,55	91,17	98,33	85,00	86,79	92,50	85,00	86,61	83,01	78,68
Sarana & Prasarana	75,83	78,13	82,92	86,09	78,52	85,00	75,31	76,14	76,31	81,60	79,51
Pemanfaatan Teknologi Informasi	91,86	90,67	90,69	89,81	89,67	87,74	86,05	86,87	88,10	85,40	81,62
Layanan Pasca Pendaftaran KI	85,83	77,86	87,50	75,00	77,22	80,00	81,43	73,75	80,25	83,50	71,35

4.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Permohonan

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap jenis permohonan telah berada dalam kategori Baik karena memiliki skor dalam rentang nilai 76,61 – 88,30. Bahkan untuk permohonan Cipta telah masuk kategori *sangat baik* karena memiliki skor di atas 88,30. Hampir seluruh parameter di setiap jenis permohonan juga telah dinilai *baik* dan *sangat baik*. Hanya parameter Layanan Pasca Pendaftaran KI serta Sarana & Prasarana yang dinilai *cukup baik* oleh pemohon Desain Industri.

Grafik 4. 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Permohonan

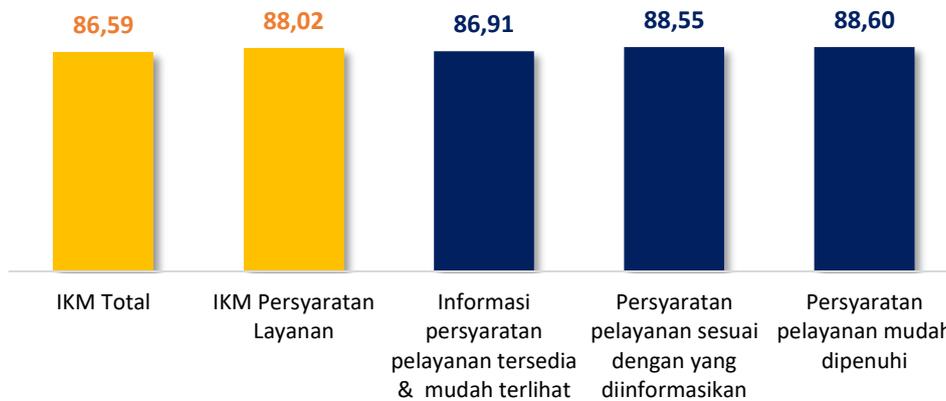


4.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Parameter

1. Persyaratan Layanan

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter *Persyaratan Layanan* adalah sebesar 87,44 (kategori *baik*) dan berada di atas nilai indeks total. Lebih lanjut, seluruh variabel dalam parameter *Persyaratan Layanan* (meliputi: ketersediaan informasi, kesesuaian dan kemudahan pemenuhan persyaratan) juga sudah dinilai *baik* karena memiliki indeks di atas 86,00.

**Grafik 4. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Persyaratan Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)**



Persyaratan dalam jenis pelayanan apapun sifatnya mengikat dan mengandung unsur “serta merta.” Artinya siapapun pengguna yang ingin menggunakan layanan tersebut, maka harus mengikuti persyaratan yang ditetapkan. Apalagi umumnya persyaratan ini sudah memiliki ketetapan peraturan atau perundangan, maka sifat mengikatnya akan semakin kuat. Sehingga bagi pengguna layanan, selama persyaratan layanannya sesuai dan diinformasikan dengan jelas maka akan dapat diterima.

Informasi persyaratan layanan menjadi titik awal yang sangat krusial, karena jika ada kesalahan atau kekurangan maka pengajuan akan ditolak. Sehingga pemohon juga berharap optimalisasi *livechat* dan kanal konsultasi *online* lain jika ada pemohon yang belum memahami poin persyaratan layanan. Hal ini juga yang menyebabkan pemohon masih berbondong-bondong mendatangi Kanwil dan belum menggunakan sistem *online* secara optimal.

Dari hasil wawancara mendalam didapatkan bahwa instansi terkait misalnya Dinas Koperasi, Dinas Perindustrian, Dinas Pariwisata sangat membantu dalam pengurusan KI. Cukup banyak narasumber yang mendapatkan informasi persyaratan layanan KI dari Dinas-Dinas tersebut. Hal ini dirasakan sangat membantu pemohon, ketimbang harus mencari sendiri melalui website atau kanal lainnya. Sehingga kedepannya sistem ini dapat dimanfaatkan oleh DJKI dengan tetap menggandeng instansi tersebut sebagai kepanjangan tangan kepada pemohon.

“Selama ini saya dilayani Dinkop, semua persyaratan dijelaskan dengan baik oleh Dinkop”

(N, Pemohon Merek, Maluku Utara)

“Pengajuan KIK mudah, tidak ada hambatan di persyaratan. Karena dokumen-dokumen persyaratan sudah tersedia dari sumber – sumber utama di kesultanan, dibantu dari pihak kesultanan”

(S, Pemohon KI Komunal, Maluku Utara)

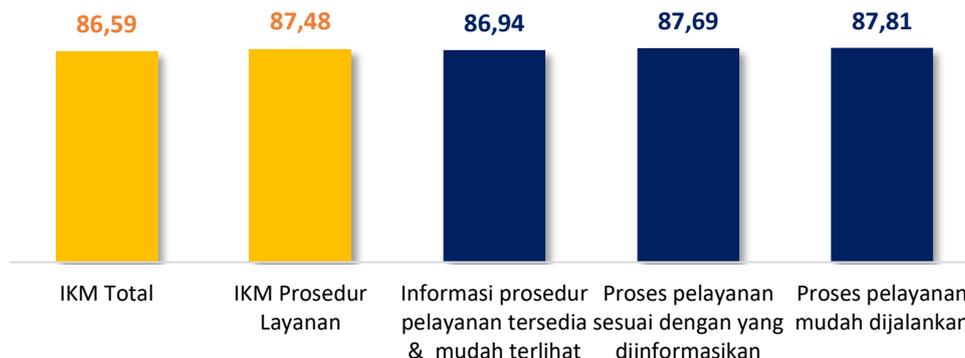
“Live chatting selalu penuh, pertama chat pasti dijawab mesin dulu (automatic reply). Lalu butuh waktu lama lagi untuk menjawab pertanyaan inti”

(H, Pemohon Cipta, Sumsel)

2. Prosedur Layanan

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter Prosedur Layanan adalah sebesar 87,48 (kategori *baik*) dan berada di atas nilai indeks total. Seluruh variabel dalam parameter Prosedur Layanan (meliputi: ketersediaan informasi, kesesuaian proses layanan dan kemudahan menjalankan prosedur layanan) juga sudah dinilai *baik* karena memiliki indeks di atas 86,00.

Grafik 4. 13 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Prosedur Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



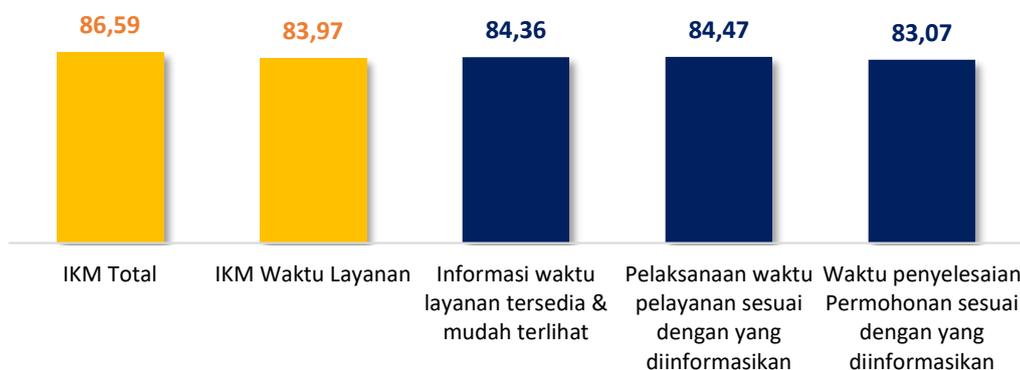
Dari hasil *In-Depth Interview* diketahui bahwa umumnya pemohon merasa prosedur layanan sudah sesuai. Namun permasalahan yang terjadi biasanya karena kurangnya pengetahuan dan kemampuan dari pemohon itu sendiri. DJKI sebenarnya telah berupaya membuat penjelasan serinci mungkin mengenai mekanisme pengurusan, mulai dari bentuk modul hingga tutorial video dan YouTube. Namun untuk beberapa kalangan tetap butuh pendampingan secara langsung ketika akan mengurus permohonan KI.

“Teman-teman saya sesama UMKM masih sangat awam. Saya seperti menjadi mentor teman-teman UMKM untuk membantu, membimbing bahkan kadangkala saya yang mendaftarkan mereka. Soalnya ada juga UMKM yang terlambat mendaftarkan karena ke duluan UMKM lain”
(N, Pemohon Merek, Sulawesi Tenggara).

3. Waktu Layanan

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter *Waktu Layanan* adalah sebesar 83,97 (kategori *baik*) dan berada sedikit di bawah nilai indeks total. Seluruh variabel dalam parameter *Waktu Layanan* (meliputi: ketersediaan informasi, kesesuaian waktu layanan dan waktu penyelesaian) juga sudah dinilai *baik* karena memiliki indeks di atas 83,00.

Grafik 4. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Waktu Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



Dari hasil wawancara mendalam terlihat bahwa waktu penyelesaian permohonan KI berbeda-beda untuk setiap pemohon meski dengan jenis permohonan yang sama. Beberapa narasumber menyatakan bahwa permohonan KI-nya selesai tepat waktu, bahkan ada juga yang menyebutkan selesai lebih cepat. Namun masih ada cukup banyak yang menyatakan bahwa proses penyelesaian layanan lebih lama dari yang dijanjikan.

“Untuk paten lama, setahu saya sebelumnya dalam 5 tahun. Yang saat ini masih proses revisi”
(A, Pemohon Paten, Jawa Timur)

Hal ini salah satunya disebabkan oleh kelengkapan dokumen yang disubmit pemohon. Kesalahan dan atau tidak lengkap ketika upload dokumen, menyebabkan penolakan atau permintaan revisi sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi semakin lama. Hal ini cukup banyak dikeluhkan pemohon, sehingga lagi-lagi mereka akhirnya lebih nyaman untuk langsung datang ke Kanwil agar dapat bertanya secara langsung untukantisipasi kesalahan tersebut. Namun didapati pihak Kanwil pun belum dapat menjawab pertanyaan dari pemohon, sehingga harus menunggu tim DJKI pusat.

“Permohonan memerlukan waktu yang lama, tidak sesuai dengan yang diinfokan. Diinfokan proses akan memakan waktu satu tahun, tapi pada kenyataannya memerlukan waktu 1 tahun 8 bulan”
(N, Pemohon Merek, Maluku Utara)

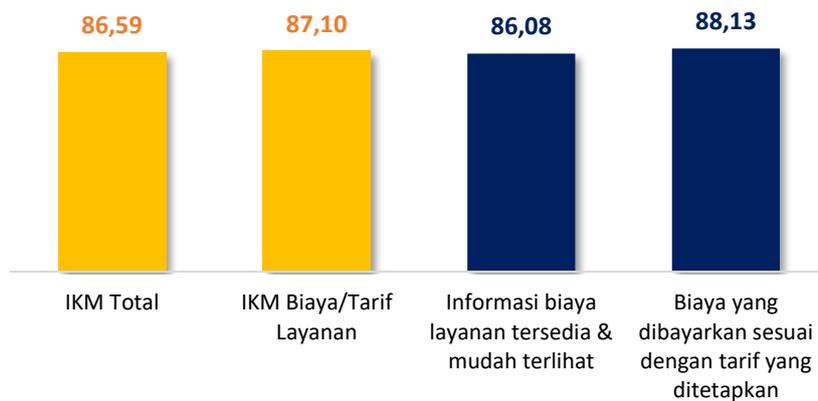
“Rata-rata perizinan Paten lambat, tidak sesuai dengan SOP, seharusnya dibawah 1 tahun. Kalau di UU Cipta Kerja, 6 bulan sudah harus selesai. Padahal paten memiliki nilai ekonomi, jika izin belum keluar, tidak bisa untuk berproduksi, akhirnya menghambat” (D, Pemohon Paten, Bali)

“Untuk pengajuan paten, beberapa kali bolak balik, tidak ada yang bisa bombing, padahal kita ngajuin itu bayar. Tapi malah harus nungguin dari pusat karena di Kanwil tidak ada yang bisa menjelaskan, jadinya harus siap uang dan waktu untuk bolak-balik”
(T, Pemohon Paten, Sumatera Selatan)

4. Biaya/Tarif Layanan

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter Biaya/Tarif Layanan adalah sebesar 87,10 (kategori *baik*) dan berada di atas nilai indeks total. Seluruh variabel dalam parameter *Biaya/Tarif Layanan* (meliputi: ketersediaan informasi dan kesesuaian biaya yang dibayarkan) juga sudah dinilai *baik* karena memiliki indeks di atas 86,00.

**Grafik 4. 15 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Biaya/Tarif Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)**



Jika dilihat dari sisi kejelasan informasi biaya permohonan dan kesesuaiannya, maka dua hal tersebut dinilai sangat baik. Namun keluhan pemohon terkait biaya layanan ini muncul terutama bagi mereka yang tidak lengkap persyaratan ataupun status ditolak, karena biaya yang telah dikeluarkan menjadi hangus. Sehingga jika ingin mendaftar kembali, harus mengulang dan mengeluarkan biaya lagi.

"Bantuan pengembalian dana itu sangat membantu agar dana pendaftaran tidak hangus. Karena pengajuan merek ditolak namun dana tidak dikembalikan, takutnya pelaku UMKM lain menjadi malas dan kapok untuk mendaftar."

(N, Dinkop, Jawa Timur)

Kesalahan dalam *upload* dokumen juga menjadi penyebab membengkaknya biaya permohonan yang harus dikeluarkan oleh pemohon. Hal ini sangat memberatkan dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Pada titik ini sistem online harusnya bisa menjadi jalan untuk mempermudah akses informasi untuk meminimalisir kesalahan, namun pada kenyataannya sistem *online* tersebut dirasa belum optimal.

“Ada biaya tambahan atas kesalahan yang terjadi yaitu 200ribu setiap terjadi kesalahan, dan itu adalah peraturan resmi. Kalau offline oke tidak masalah, karena ada petugas yang menjelaskan, tapi ini karena system online, sehingga coba-coba, salah sedikit harus bayar 200 ribu. Bertanya di kolom chat juga tidak akan langsung direspon, jadi seperti hanya komunikasi satu arah”
(D, Pemohon Paten, Bali)

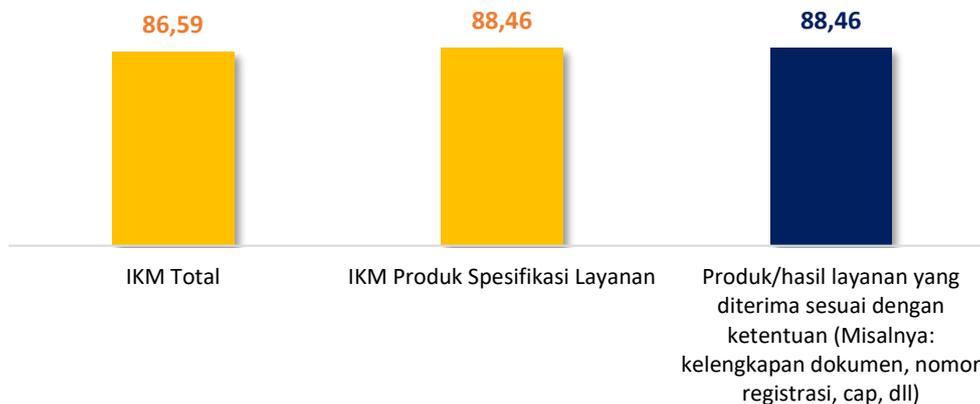
Masukan lain terkait biaya layanan adalah peninjauan ulang PNBP berdasarkan wilayah, atau tidak diberlakukan sama rata secara nasional. Karena seperti halnya pendapatan yang berbeda di setiap wilayah, skala UMKM pun demikian. UMKM di pulau Jawa tidak sepenuhnya bisa disamakan dengan yang berada di luar Jawa.

“Mungkin bisa ditinjau ulang PNBP untuk perguruan tinggi dan UMKM Karena tiap wilayah punya karakteristik berbeda, kalau di Sulawesi sendiri beda dengan Jawa yang UMKM nya mungkin berskala besar”
(M, Dosen, Sulawesi Tenggara)

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter *Produk Spesifikasi Jenis Layanan* adalah sebesar 88,46 (kategori baik) dan berada di atas nilai indeks total. Adapun untuk parameter ini hanya diwakili oleh satu variabel/pertanyaan yakni kesesuaian produk hasil layanan yang diterima oleh pemohon, meliputi kelengkapan dokumen, nomor registrasi, cap, dll.

**Grafik 4. 16 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Produk Spesifikasi Jenis Layanan
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)**



Harapan pemohon terkait produk layanan adalah diberikannya sertifikat KI dalam bentuk *hardcopy* yang dicetak menggunakan blanko khusus seperti pada sertifikat tanah, ijazah, dll. Karena yang selama ini diberlakukan setelah sistem *online* adalah hasil sertifikat KI diberikan *softcopy* melalui email pemohon, sehingga jika ingin dicetak hanya menggunakan kertas biasa.

Hal ini disebutkan oleh sebagian besar narasumber, dikarenakan perjuangan untuk melakukan permohonan KI yang panjang dan biaya yang tidak sedikit, sehingga akan menjadi kebanggaan dan menambah *value* jika sertifikatnya diterbitkan dalam bentuk **hardcopy** dan menggunakan blanko khusus.

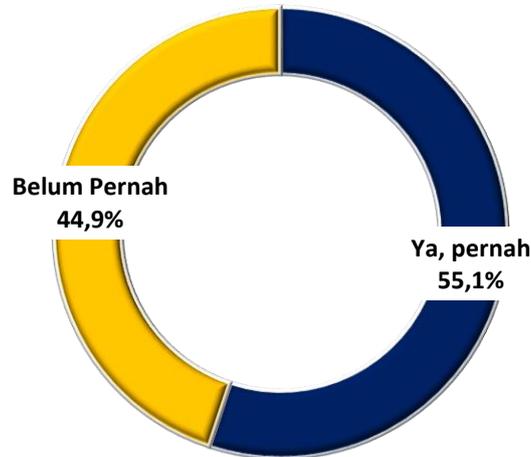
“Harapannya sertifikat dicetak yang bagus meskipun via online, lalu bisa dikirimkan melalui pos”
(J, Pemohon Merek, Jawa Timur)

“Soalnya kan kami sudah lama nunggunya, bolak-balik ke Kanwil, bayarnya juga mahal, kalau hanya softcopy dan dicetak pakai kertas biasa kayak kurang berharga gitu”
(A, Pemohon Desain Industri, Jawa Timur)

6. Kompetensi Pelaksana

Lebih separuh responden menyatakan pernah berinteraksi dan berkonsultasi dengan petugas baik secara langsung maupun *online*. Sehingga untuk penilaian kepuasan parameter *Kompetensi Pelaksana & Perilaku Pelaksana* hanya diberikan kepada kelompok responden yang pernah berinteraksi dengan petugas saja agar dapat menilai secara objektif dan sesuai pengalaman yang dirasakan.

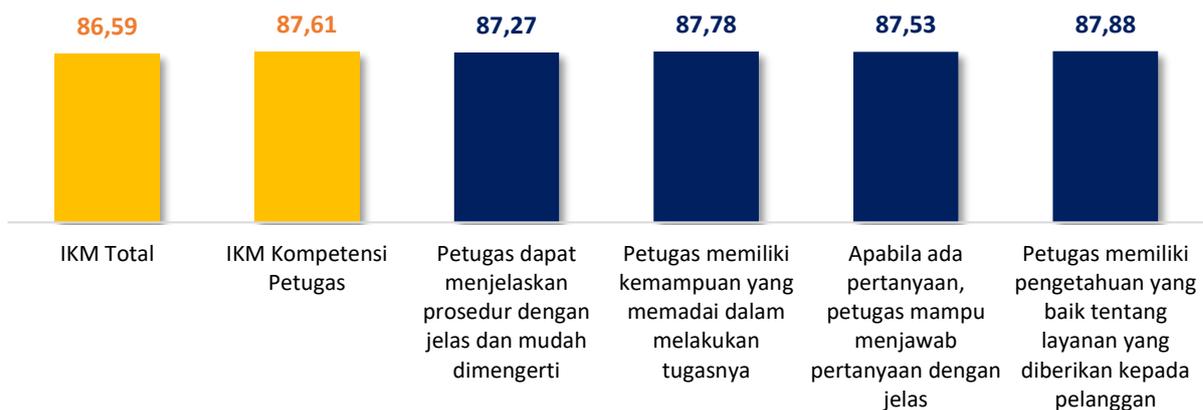
Grafik 4. 17 Pengalaman Berinteraksi dengan Petugas
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



“Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan konsultasi dan atau berinteraksi dengan petugas Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (baik secara offline maupun online)? [SA]”

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter Kompetensi Pelaksana adalah sebesar 87,61 (kategori *baik*) dan berada di atas nilai indeks total. Seluruh variabel dalam parameter Kompetensi Pelaksana juga sudah dinilai *baik* karena memiliki indeks di atas 87,00.

Grafik 4. 18 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Kompetensi Pelaksana
Basis: Responden yang Pernah Berinteraksi dengan Petugas (n=640)



Pada saat pengajuan dan penyelesaian produk KI, masalah sewaktu-waktu dapat muncul apalagi jika terdapat kebingungan dalam prosesnya. Bantuan dari petugas akan memberikan kejelasan informasi sehingga pemohon dapat lebih mudah memahami dan menyelesaikan proses permohonan KI. Berdasarkan pengalaman berinteraksi dengan petugas, pemohon menilai bahwa pelaksana memiliki kompetensi yang baik.

“Sejauh ini sudah sangat membantu, terutama karena bisa dilakukan secara online dan konsultasi via WhatsApp. Kanwil sangat support meskipun di hari libur tetap bersedia membantu.”
(M, Dosen, Sulawesi Tenggara)

Namun di sisi lain masih ada temuan terkait petugas yang kurang menguasai permohonan KI sehingga belum dapat menyelesaikan permasalahan pemohon. Hal ini perlu menjadi perhatian agar kedepan dapat ditingkatkan Kembali kompetensi petugas, terutama yang berhubungan langsung dengan para pemohon KI.

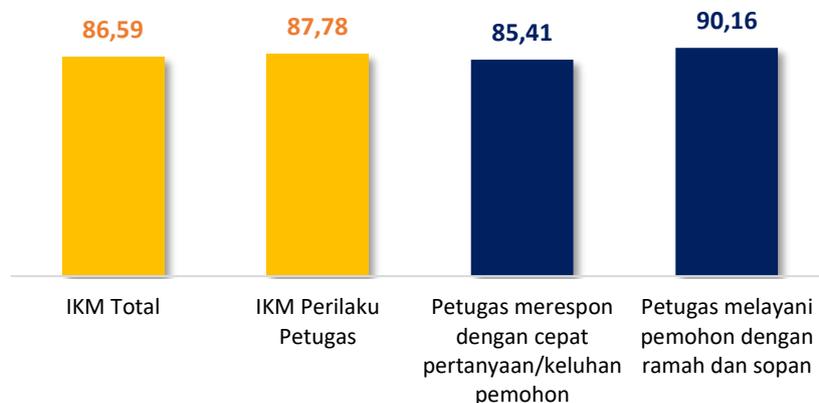
“Petugas di loket kurang menguasai pemahaman tentang pendaftaran online, lalu diarahkan ke petugas yang lain. Petugas di loket baiknya menguasai pemahaman tentang semua jenis KI.”
(A, Pemohon Paten, Jawa Timur)

“Pernah ke Kanwil, ketika bertanya detil, tidak dijawab memuaskan, justru dilempar untuk ke bagian yang lain”
(D, Pemohon Merek, Bali)

7. Perilaku Pelaksana

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter *Perilaku Pelaksana* adalah sebesar 87,78 (kategori *baik*) dan berada di atas nilai indeks total. Seluruh variabel dalam parameter *Perilaku Pelaksana* juga sudah dinilai *baik* karena memiliki indeks di atas 85,00. Bahkan untuk variabel keramahan dan kesopanan petugas telah dinilai *sangat baik* dengan indeks sebesar 90,16.

Grafik 4. 19 Indeks Kepuasan Masyarakat Perilaku Pelaksana
Basis: Responden yang Pernah Berinteraksi dengan Petugas (n=640)



Ketika berinteraksi dengan petugas, para pemohon mengakui bahwa sudah puas dengan perilaku petugas. Petugas dinilai sangat ramah dan memberi perhatian dalam membantu penyelesaian masalah pemohon. Terhadap tiap keluhan dan kendala yang dihadapi oleh pemohon, petugas sangat responsif, pemohon cukup langsung menghubungi nomor kontak dari petugas dan mendapatkan jawaban yang dibutuhkan.

“Pelayanan baik, ramah, transparan, tidak ada masalah.”

(N, Pemohon Merek, Maluku Utara)

“Tadinya mengalami kesulitan karena kurang paham mengenai persyaratan, lalu konsul langsung dengan orang DJKI, akhirnya bisa cepat.”

(T, Dosen, Sumatera Selatan)

Temuan lain terkait petugas adalah: narasumber tidak hanya merasa terbantu oleh petugas DJKI di Kanwil, namun juga oleh petugas di instansi/dinas terkait. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, bahwa hal ini menjadi nilai tambah bagi DJKI untuk dapat terus berkolaborasi dengan instansi-instansi tersebut agar dapat menjadi kepanjangan tangan DJKI.

“Di Dinas Koperasi Badung sangat dilayani dan memudahkan. Menanyakan di WA langsung dijawab”

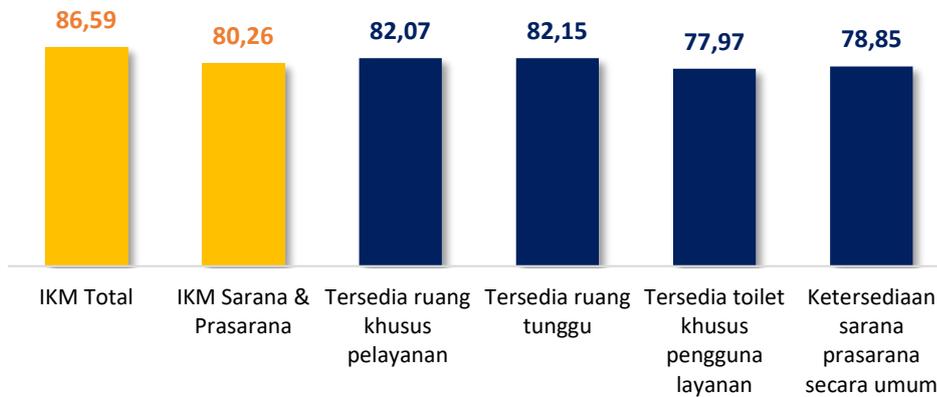
(L, Pemohon Desain Industri, Bali)

8. Sarana & Prasarana

Penilaian indeks parameter Sarana & Prasarana hanya diberikan kepada pemohon yang pernah datang langsung ke Kanwil atau Kantor Pusat, karena telah melihat dan merasakan sarana dan prasarana yang tersedia.

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter Sarana & Prasarana adalah sebesar 80,26 (kategori *baik*) dan berada di bawah nilai indeks total. Seluruh variabel dalam parameter Sarana & Prasarana juga sudah dinilai *baik* karena memiliki indeks di atas 77,00. Atribut dengan nilai terendah adalah terkait kesediaan toilet khusus pengguna layanan.

Grifik 4. 20 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Sarana & Prasarana
Basis: Responden yang Mengajukan Permohonan Secara Manual & Kombinasi Manual *Online* (n=294)



Bagi pemohon yang pernah mendatangi Kantor Pusat atau Kanwil, mereka menilai secara keseluruhan sarana dan prasarana yang tersedia di kantor dalam kondisi bagus dengan fasilitas yang lengkap. Seperti ketersediaan komputer dan printer untuk mencetak dokumen persyaratan.

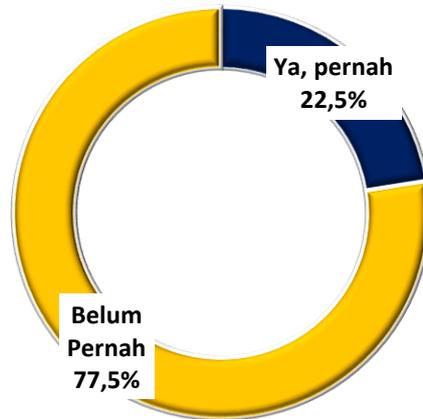
Secara umum pemohon merasa cukup puas dengan sarana & prasarana yang tersedia di Kanwil. Selanjutnya, dari beberapa narasumber mengharapkan ada pembagian ruang untuk tiap pelayanan Kekayaan Intelektual, secara khusus untuk pelayanan Merek, Paten, Hak Cipta, dan lain-lain. Selain itu, narasumber juga menyebutkan perlu ditambah/diperluas lagi lahan parkirnya, karena masih cukup banyak pemohon yang datang ke Kanwil.

“Sarana prasarana sudah bagus. Yang perlu perbaikan lahan parkir”
(C, Pemohon Cipta, Jawa Timur)

9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan

Mayoritas responden menyatakan belum pernah mengajukan keluhan atau pengaduan. Terdapat 22,5% yang pernah mengajukan pengaduan terkait permohonan KI yang sedang diurusnya.

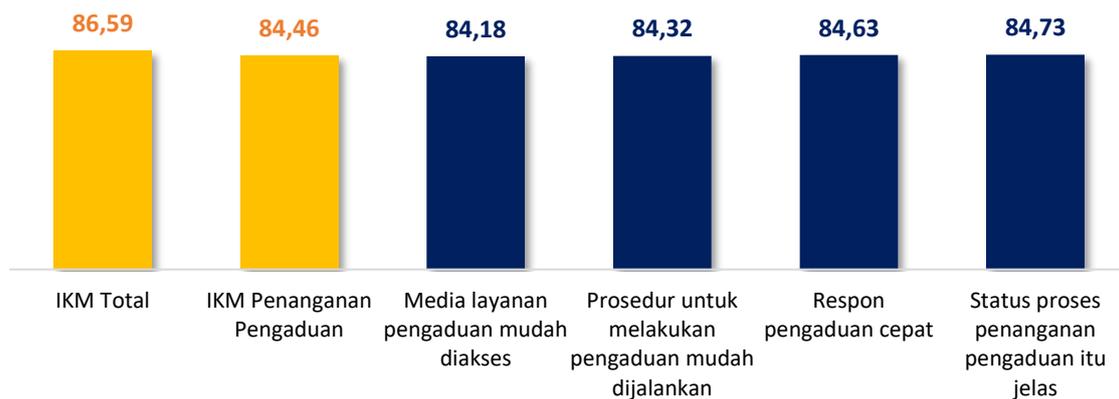
Grafik 4. 21 Pengalaman Mengajukan Pengaduan
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



“Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan/keluhan saat melakukan Permohonan Kekayaan Intelektual di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (baik secara offline maupun online)? [SA]”

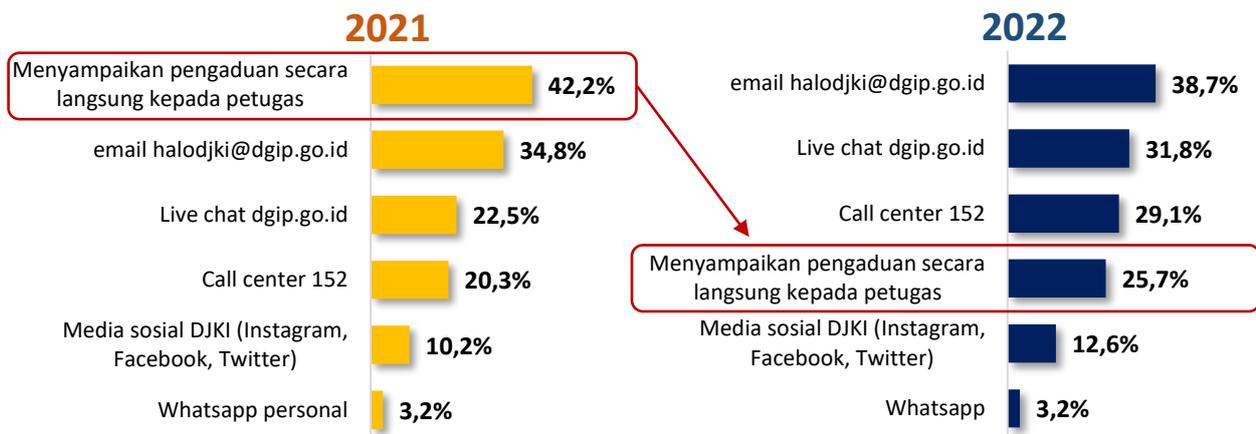
Indeks Kepuasan Masyarakat parameter Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan adalah sebesar 84,46 (kategori *baik*) namun berada di bawah nilai indeks total. Seluruh variabel dalam parameter ini sudah dinilai *baik* yakni kemudahan mengakses media pengaduan dan kemudahan melakukan prosedur pengaduan, kecepatan respon pengaduan dan kejelasan status penanganan pengaduan.

Grafik 4. 22 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan (n=261)



Pada survei tahun 2022, sebanyak 38,7% responden mengajukan keluhan melalui email halodjki@dgip.go.id. Lalu di posisi kedua adalah pengaduan melalui livechat (31,8%). Dibandingkan tahun 2021, pengaduan langsung kepada petugas jumlahnya semakin berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa pengajuan KI melalui sistem online sudah semakin meningkat di tahun ini.

Grafik 4. 23 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan
Basis: Responden yang Pernah Mengajukan Pengaduan (n=261)



“Melalui media apa Bapak/Ibu melakukan pengaduan?” [MA]

Berdasarkan pengalaman pemohon yang pernah menghadapi permasalahan dan menyampaikan aduan, petugas telah menangani keluhan dari pemohon KI dengan baik. Secara keseluruhan, para pemohon puas dengan cara penanganan petugas terhadap pengaduan. Selama ini, mereka sangat terbantu oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Hanya saja peningkatan layanan diperlukan dalam hal respon aduan secara *online*. Hal tersebut pernah terjadi pada kasus-kasus tertentu, ada pemohon yang mendapatkan respon dalam waktu yang relatif lama. Responden merasakan bahwa permasalahan dapat ditanggapi lebih cepat ketika bertemu langsung dengan petugas secara *offline*.

“Berkaitan dengan usulan untuk menjadi Hak Cipta karena proses HKI Desain Industri melewati proses yang cukup lama lalu diinfokan Kanwil bahwa pengajuan HKI Desain Industri lama karena ada proses survey dsb (perkiraan memakan proses selama 1 tahun). Tapi karena proses produksi harus tetap berjalan untuk segera

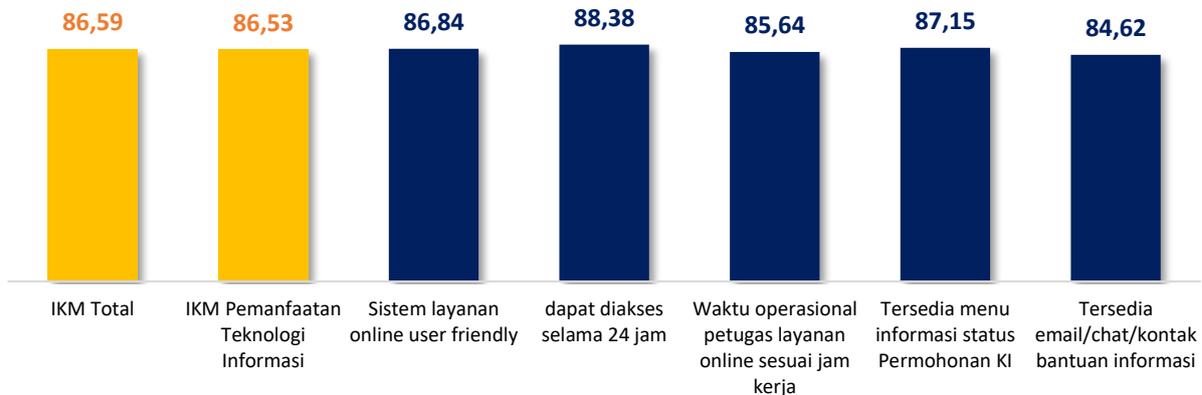
diekspor sehingga disarankan untuk Hak Cipta, 2 minggu sudah jadi. Namun yang Desain Industri belum selesai.”
(L, Pemohon Desain Industri, Bali)

10. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Penilaian indeks parameter *Pemanfaatan Teknologi Informasi* hanya diberikan kepada pemohon yang melakukan permohonan secara *online* maupun kombinasi *online & offline*, agar dapat dipastikan bahwa responden sudah pernah menggunakan layanan *online* DJKI.

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter Pemanfaatan Teknologi Informasi adalah sebesar 86,53 (kategori *baik*) dan berada sedikit di bawah nilai indeks total. Seluruh variabel dalam parameter *Pemanfaatan Teknologi Informasi* juga sudah dinilai *baik* karena memiliki indeks di atas 84,00. Temuan lain terkait teknologi informasi akan dibahas lebih lanjut pada sub bab khusus.

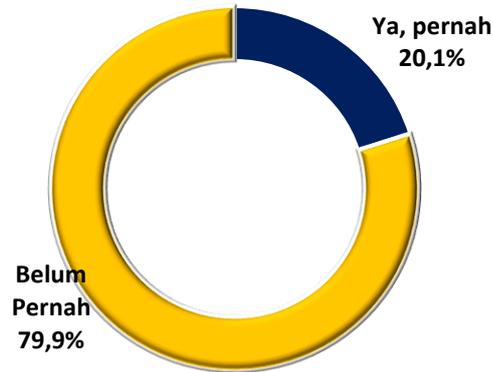
Grafik 4. 24 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Pemanfaatan Teknologi Informasi
Basis: Responden yang Mengajukan Permohonan Secara Online & Kombinasi Manual Online
(n=1.068)



11. Layanan Pasca Pendaftaran KI

Dari keseluruhan responden, hanya 3,2% yang mengaku pernah mengalami permasalahan hukum terkait kekayaan intelektualnya. Dan kepada responden ini kemudian ditanyakan mengenai kualitas bantuan hukum yang diberikan oleh DJKI.

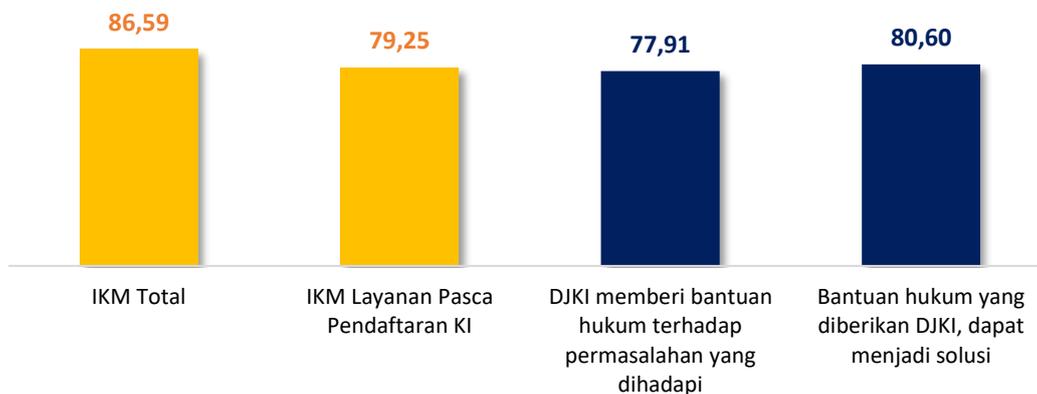
Grafik 4. 25 Pengalaman Melihat/Mengalami Permasalahan Hukum Terkait KI
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



“Apakah Bapak/Ibu pernah melihat/mengalami sendiri permasalahan hukum terkait kekayaan intelektual yang telah didaftarkan (misalnya penyalahgunaan, pencurian, atau masalah hukum lainnya)?” [SA]

Indeks Kepuasan Masyarakat parameter Layanan Pasca Pendaftaran KI adalah sebesar 79,25 (kategori *baik*) dan masih berada di bawah nilai indeks total. Seluruh variabel pada parameter layanan pasca pendaftaran KI berada dalam kategori baik meliputi DJKI memberikan bantuan terhadap permasalahan hukum (77,91) dan untuk variabel bantuan hukum DJKI dapat menjadi solusi (80,60).

Grafik 4. 26 Indeks Kepuasan Masyarakat Parameter Layanan Pasca Pendaftaran KI
Basis: Responden yang Pernah Mengetahui/Mengalami Sendiri Permasalahan Terkait KI (n=234)



Dari proses wawancara dengan para pemohon KI, rata-rata dari mereka belum pernah mengalami permasalahan hukum seperti konflik atau sengketa dengan pihak tertentu. Ketika nantinya menghadapi kemungkinan permasalahan di masa mendatang, pemohon cenderung berharap ketersediaan dan kemudahan layanan bantuan hukum. Biaya pendaftaran KI yang dikenakan di awal diharapkan sudah merangkap biaya yang dibutuhkan saat terjadi suatu permasalahan hukum. Selain itu pendampingan dari DJKI juga dirasa sangat dibutuhkan.

“Diberikan pendampingan/saran ketika terjadi pelanggaran HKI. Ingin melapor, namun tidak tahu harus kemana.”
(D, Bali)

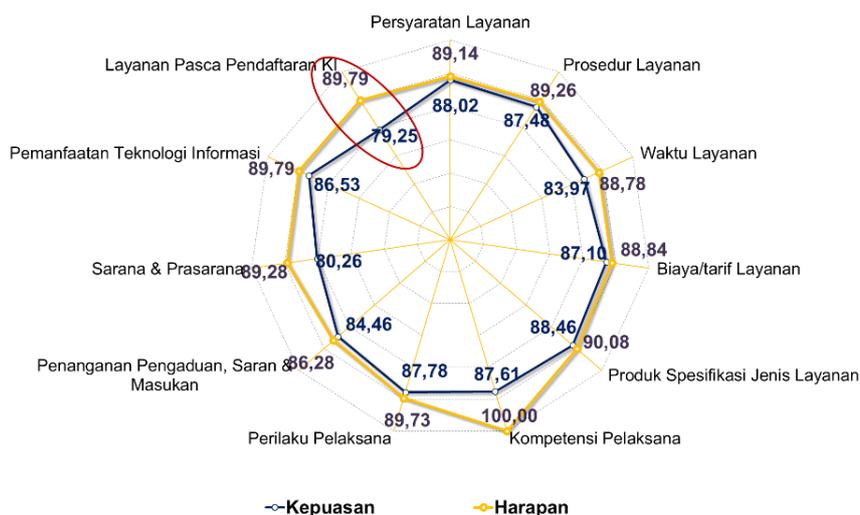
“Ada teguran dari DJKI ketika terjadi pelanggaran, semisal membayar royalty kepada pemilih HKI.”
(E, Bali)

4.3 Kesenjangan Antara Harapan Dan Kepuasan Layanan

4.3.1. Kesenjangan Harapan & Kepuasan Total

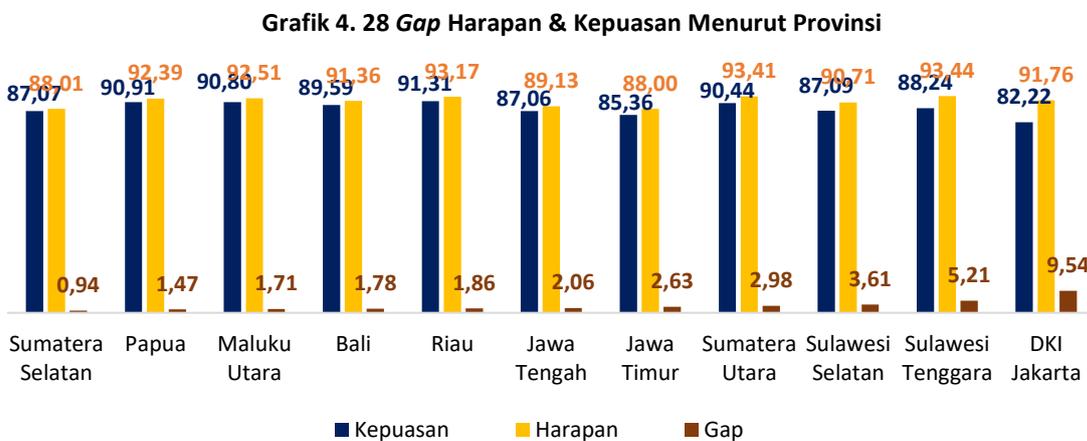
Parameter dengan gap tertinggi adalah Layanan Pasca Pendaftaran KI dan Kompetensi Petugas yakni masing-masing sebesar 10,53 dan 12,39. Sementara gap terendah adalah Persyaratan Layanan yakni sebesar 1,12. Meskipun secara IKM Total DJKI sudah dinilai Baik, namun ekspektasi atau harapan pengguna layanan pun juga semakin meningkat. Ini menjadi tantangan bagi institusi penyelenggara layanan publik untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanannya minimal dapat mendekati harapan penggunanya. Perbaikan layanan dapat diprioritaskan pada parameter yang memiliki gap tertinggi terlebih dahulu.

Grafik 4. 27 Gap Harapan dan Kepuasan Pengguna Layanan (TOTAL)



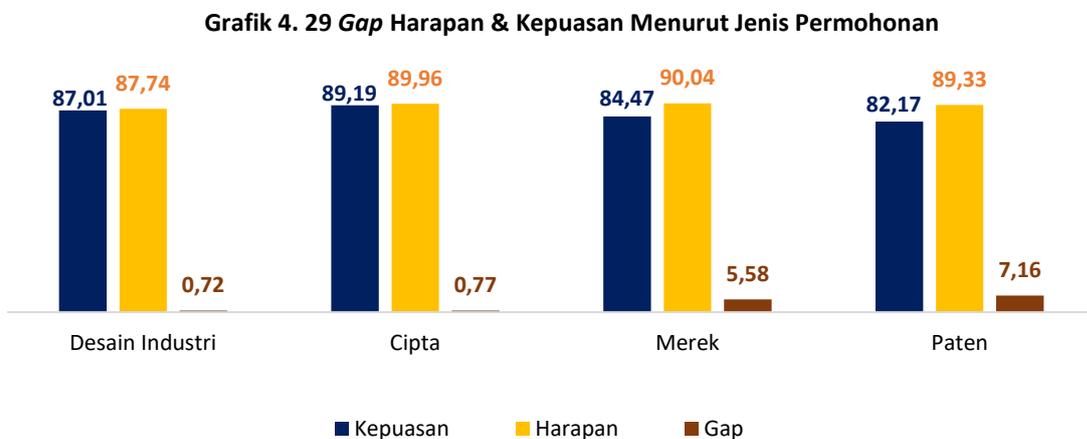
4.3.2. Kesenjangan Harapan & Kepuasan Menurut Provinsi

Meskipun secara nilai IKM seluruh Provinsi sudah dalam kategori *baik* dan *sangat baik*, namun ekspektasi atau harapan pengguna layanan pun juga semakin meningkat. Ini menjadi tantangan bagi institusi penyelenggara layanan publik untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanannya minimal dapat mendekati harapan penggunanya. 3 Provinsi dengan gap tertinggi adalah Provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan DKI Jakarta. Artinya pemohon di wilayah tersebut relatif lebih kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan permohonan KI, dibandingkan pemohon di provinsi lainnya.



4.3.3. Kesenjangan Harapan & Kepuasan Menurut Jenis Permohonan

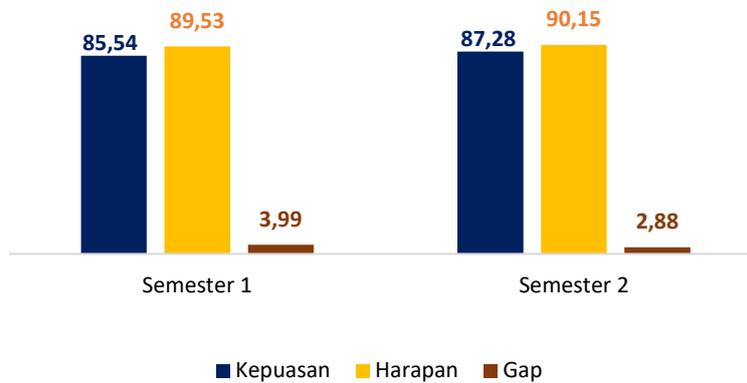
Jika diamati berdasarkan jenis permohonan, pemohon kategori Merek dan Paten memiliki nilai gap tertinggi yakni di atas 5,00. Sementara kategori Cipta dan Desain Industri nilai gap-nya cukup rendah yakni hanya kurang dari 1,00



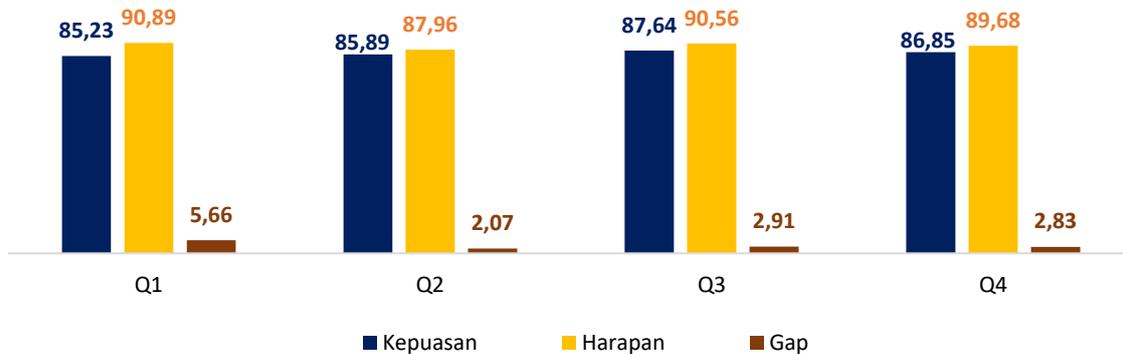
4.3.4. Kesenjangan Harapan & Kepuasan Menurut Periode Permohonan

Berdasarkan periode permohonan, kesenjangan harapan dan kepuasan pemohon di semester 1 dan semester 2 relatif sama. Nilai *gap* kategori pemohon Umum dan UMKM berkisar antara 2,00 hingga 4,00 poin. Masih menurut periode pengajuan, pemohon KI di Q2 sampai Q4 memiliki nilai *gap* yang hampir sama. Namun nilai *gap* di Q1 merupakan yang tertinggi dibandingkan Quarter lainnya.

Grafik 4. 30 Gap Harapan & Kepuasan Per Semester



Grafik 4. 31 Gap Harapan & Kepuasan Per Quarter

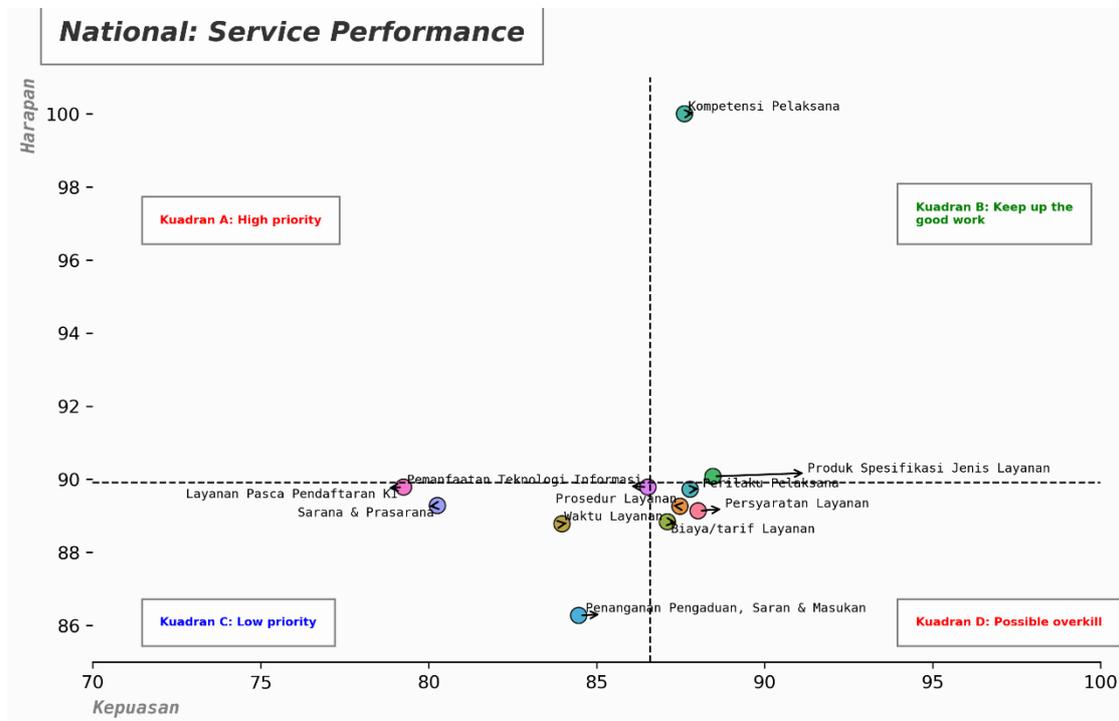


4.4 Importance Performance Analysis

4.4.1. Importance Performance Analysis Total

Selain melihat nilai indeks kepuasan serta nilai kesenjangan (*gap*) dengan harapan pengguna layanan, prioritas perbaikan layanan juga bisa dilihat menggunakan Analisa IPA (*Importance & Performance Analysis*). Garis pada sumbu X merupakan nilai rata-rata dari skor kepuasan (86,59), sementara garis pada sumbu Y merupakan nilai rata-rata dari skor harapan (89,91). Prioritas perbaikan difokuskan pada kuadran *Improvement* (Kuadran A). Kuadran A ini diharapkan tinggi oleh responden, namun kepuasannya masih rendah. Berdasarkan grafik di bawah tidak ada parameter yang masuk kedalam kuadran A. Meski demikian, perbaikan layanan dapat dilakukan pada prioritas kedua yakni kuadran C, dimana parameter ini memiliki nilai kepuasan yang masih rendah meskipun pengguna layanan tidak berharap terlalu tinggi. Parameter yang masuk dalam kuadran C yakni **Layanan Pasca Pendaftaran KI, Sarana & Prasarana, Waktu Layanan, serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.**

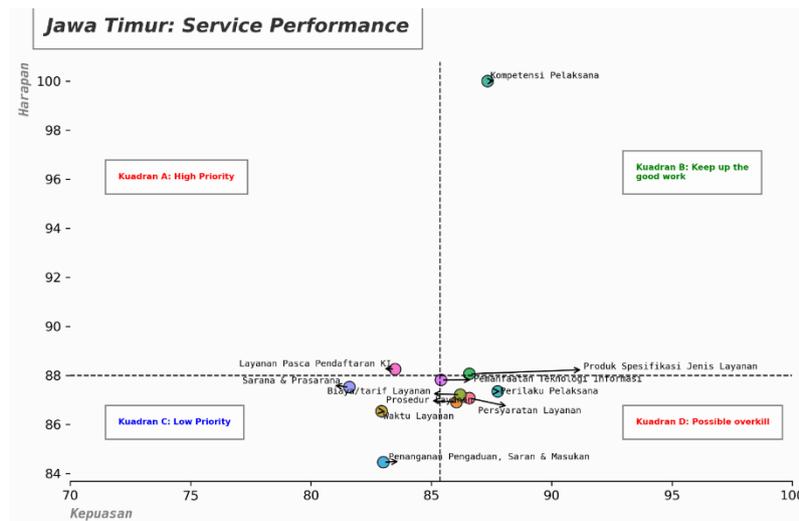
Grafik 4. 32 *Importance Performance Analysis Total*



4.4.2. Importance Performance Analysis Menurut Provinsi

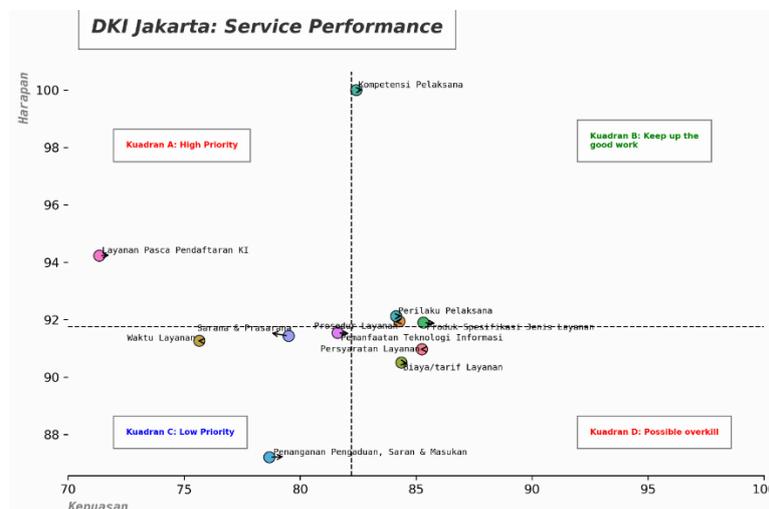
Untuk wilayah Provinsi Jawa Timur, parameter *layanan pasca pendaftaran KI* masuk kuadran prioritas perbaikan. Prioritas kedua untuk perbaikan pemohon Jawa Timur adalah parameter Biaya/Tarif; Waktu Layanan; serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.

Grafik 4. 33 Importance Performance Analysis Provinsi Jawa Timur
Basis: Responden Provinsi Jawa Barat (n=424)



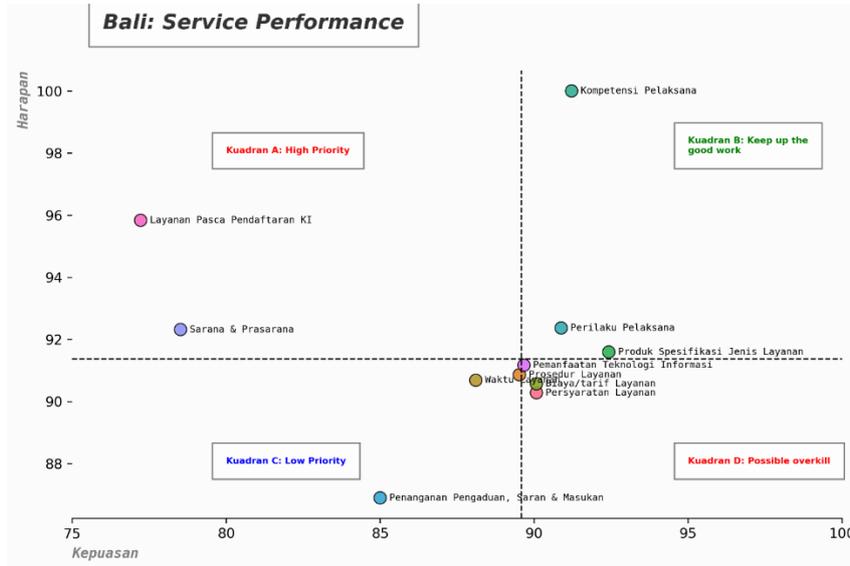
Demikian pula dengan di DKI Jakarta, parameter *layanan pasca pendaftaran KI* masuk kuadran prioritas perbaikan. Prioritas kedua untuk perbaikan pemohon DKI Jakarta adalah parameter Waktu Layanan; Sarana & Prasarana; Pemanfaatan Teknologi Informasi; serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.

Grafik 4. 34 Importance Performance Analysis Provinsi DKI Jakarta
Basis: Responden Provinsi DKI Jakarta (n=158)



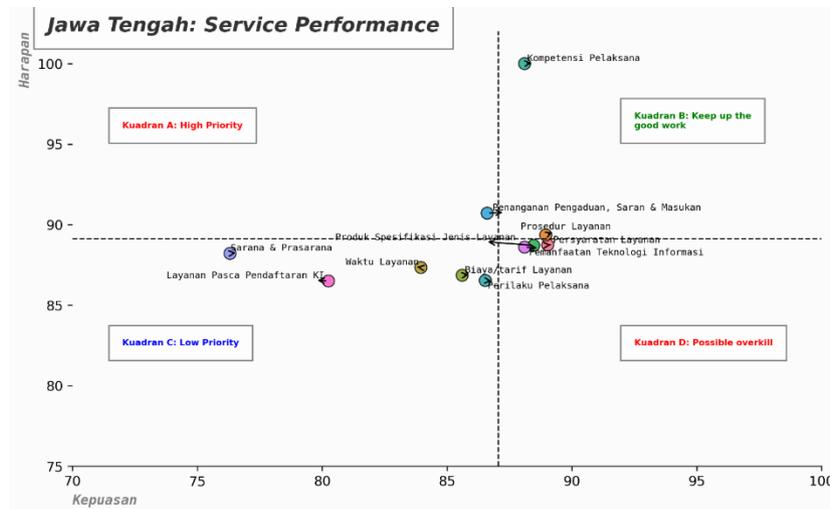
Untuk wilayah Provinsi Bali, parameter *layanan pasca pendaftaran KI* dan *Sarana Prasarana* masuk kuadran prioritas perbaikan. Prioritas kedua untuk perbaikan pemohon Bali adalah parameter Waktu Layanan.

Grafik 4. 35 Importance Performance Analysis Provinsi Bali
Basis: Responden Provinsi Banten (n=132)



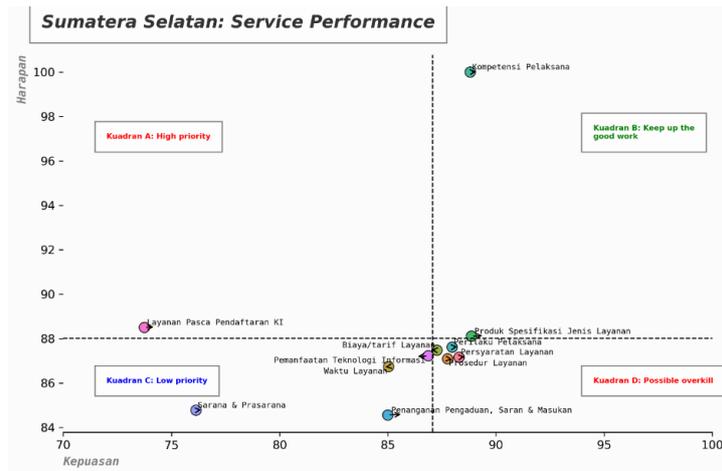
Untuk wilayah Provinsi Jawa Tengah, parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan* masuk ke dalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Jawa Tengah adalah parameter *Sarana & Prasarana*; *Layanan Pasca Pendaftaran KI*; *Waktu Layanan*; *Biaya/Tarif*; serta *Perilaku Pelaksana*.

Grafik 4. 36 Importance Performance Analysis Provinsi Jawa Tengah
Basis: Responden Provinsi Kalimantan Selatan (n=124)



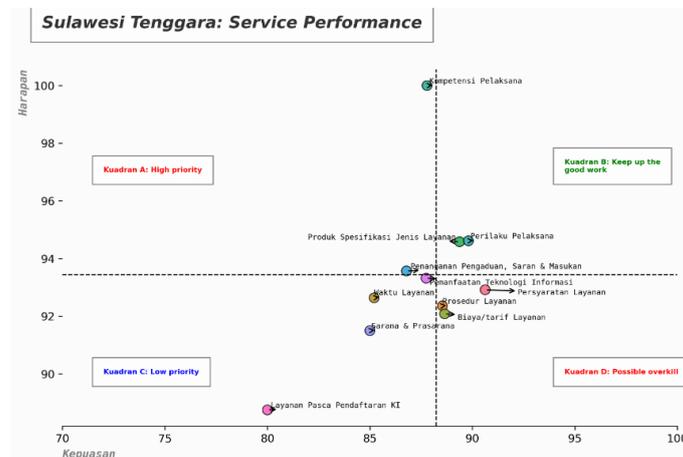
Untuk wilayah Provinsi Sumatera Selatan, parameter yang masuk ke dalam kuadran prioritas perbaikan adalah *Layanan Pasca Pendaftaran KI*. Adapun prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Sumatera Selatan adalah parameter Pemanfaatan Teknologi Informasi; Waktu Layanan; Sarana & Prasarana; serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.

Grafik 4. 37 Importance Performance Analysis Provinsi Sumatera Selatan
Basis: Responden Provinsi Sumatera Selatan (n=88)



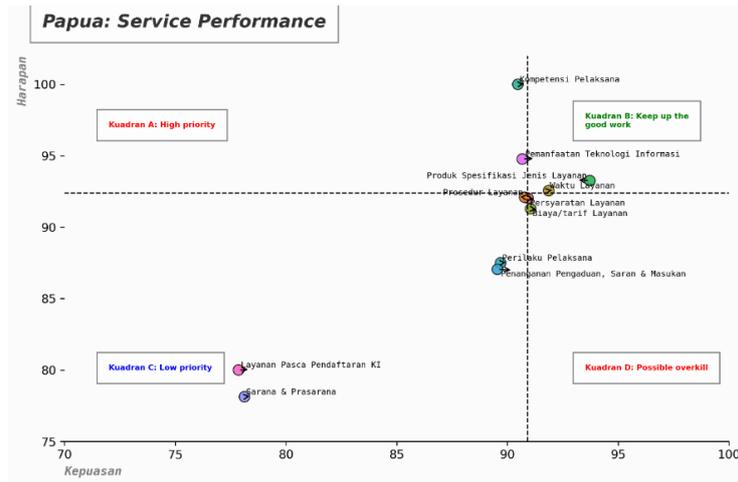
Untuk wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara, parameter *Kompetensi Pelaksana* serta *Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan* masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Sulawesi Tenggara adalah parameter Pemanfaatan Teknologi Informasi; Waktu Layanan; Sarana & Prasarana; serta Layanan Pasca Pendaftaran KI.

Grafik 4. 38 Importance Performance Analysis Provinsi Sulawesi Tenggara
Basis: Responden Provinsi Sulawesi Tenggara (n=48)



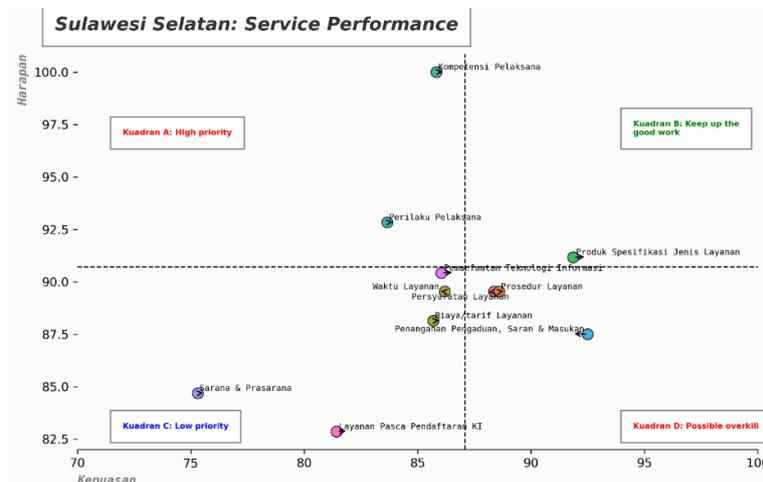
Untuk wilayah Provinsi Papua, parameter *Kompetensi Pelaksana* dan *Pemanfaatan Teknologi Informasi* masuk ke dalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Papua adalah parameter Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan; Layanan Pasca Pendaftaran KI; serta Sarana & Prasarana.

Grafik 4. 39 Importance Performance Analysis Provinsi Papua
Basis: Responden Provinsi Papua (n=43)



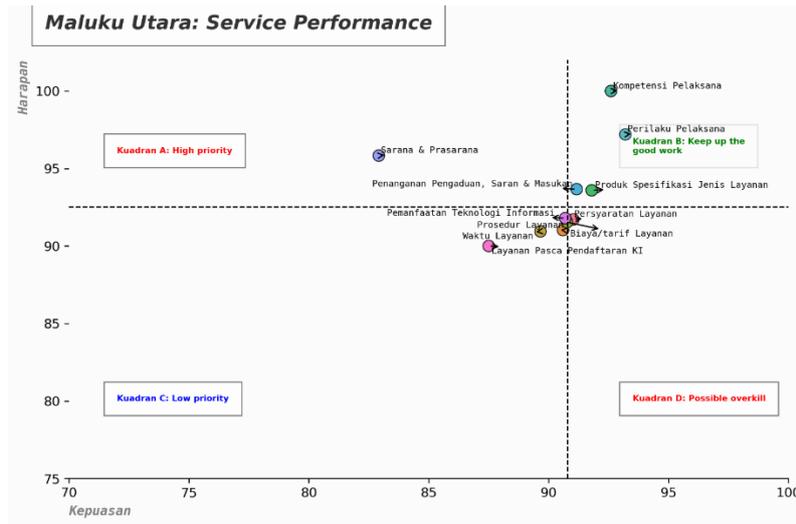
Untuk wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, parameter *Kompetensi Pelaksana* dan *Perilaku Pelaksana* masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Sulawesi Selatan adalah parameter Pemanfaatan Teknologi Informasi; Waktu Layanan; Persyaratan Layanan; Biaya/Tarif; Sarana & Prasarana; serta Layanan Pasca Pendaftaran KI.

Grafik 4. 40 Importance Performance Analysis Provinsi Sulawesi Selatan
Basis: Responden Provinsi Sulawesi Selatan (n=43)



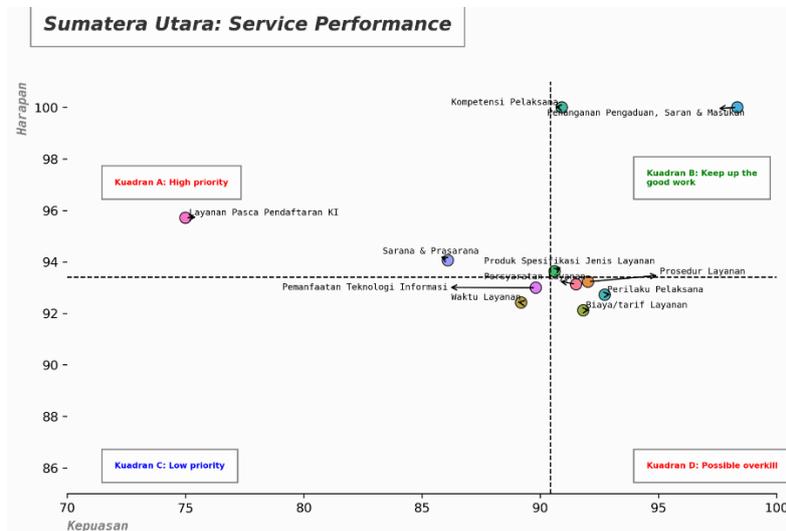
Untuk wilayah Provinsi Maluku Utara, parameter *Sarana & Prasarana* masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Maluku Utara adalah parameter Pemanfaatan Teknologi Informasi; Biaya/Tarif; Waktu Layanan; serta Layanan Pasca Pendaftaran KI.

Grafik 4. 41 Importance Performance Analysis Provinsi Maluku Utara
Basis: Responden Provinsi Maluku Utara (n=39)



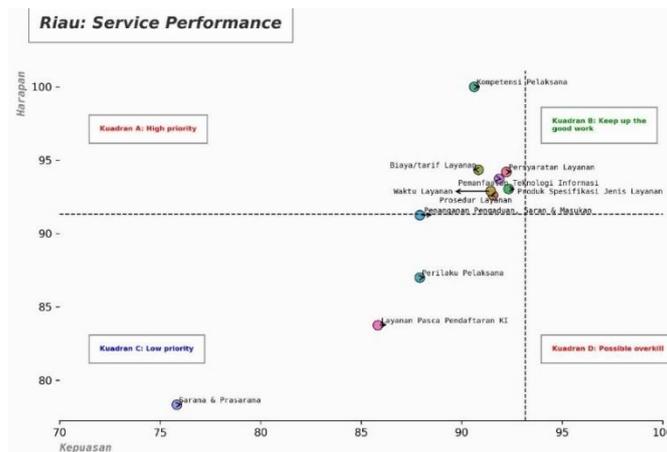
Untuk wilayah Provinsi Sumatera Utara, parameter *Layanan Pasca Pendaftaran KI*; *Sarana & Prasarana* masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Sumatera Utara adalah parameter Pemanfaatan Teknologi Informasi; dan Waktu Layanan.

Grafik 4. 42 Importance Performance Analysis Provinsi Sumatera Utara
Basis: Responden Provinsi Sumatera Utara (n=33)



Untuk wilayah Provinsi Riau, parameter *Kompetensi Pelaksana; Biaya/Tarif; Persyaratan Layanan; Pemanfaatan Teknologi Informasi; Produk Spesifikasi Jenis Layanan; waktu Layanan; serta Prosedur layanan* masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan. Jika diamati, di Provinsi Riau paling banyak parameter yang masuk dalam kuadran prioritas perbaikan.

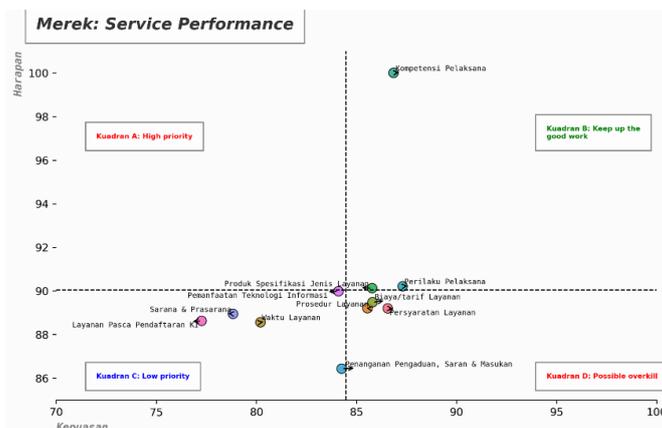
Grafik 4. 43 Importance Performance Analysis Provinsi Riau
Basis: Responden Provinsi Riau (n=30)



4.4.3. Importance Performance Analysis Menurut Jenis Permohonan

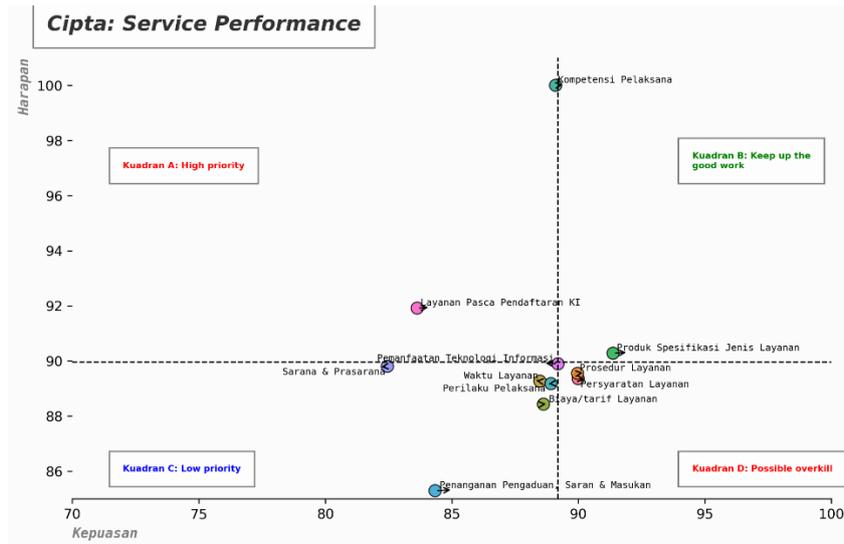
Pada sub bab berikutnya akan dibahas Analisis Diagram IPA menurut jenis permohonan. Pertama untuk permohonan merek, tidak ada parameter yang masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya prioritas kedua untuk perbaikan layanan merek adalah parameter Waktu Layanan; Sarana & Prasarana; serta Layanan Pasca Pendaftaran KI.

Grafik 4. 44 Importance Performance Analysis Permohonan Merek
Basis: Responden Pemohon Merek (n=543)



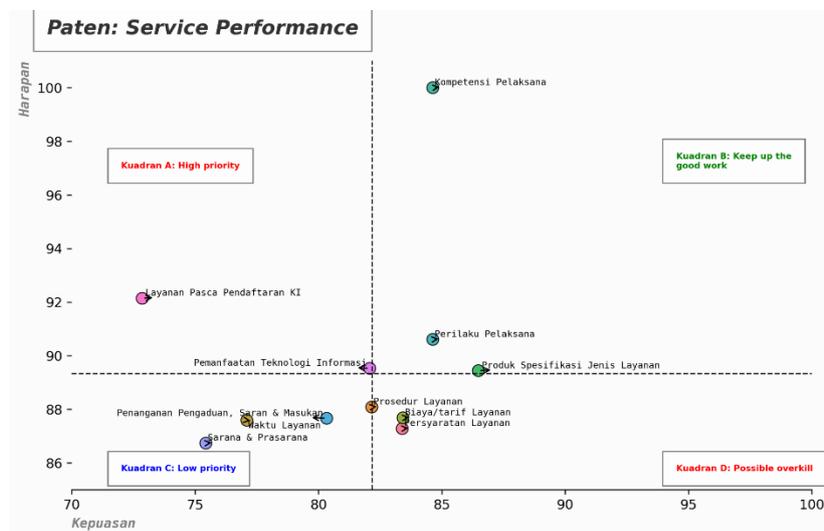
Untuk permohonan Cipta, juga parameter yang masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan adalah *Layanan Pasca Pendaftaran KI*. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Cipta adalah Sarana & Prasarana; Waktu Layanan; Perilaku Pelaksana; Biaya/Tarif; serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.

Grafik 4. 45 Importance Performance Analysis Permohonan Cipta
Basis: Responden Pemohon Cipta (n=543)



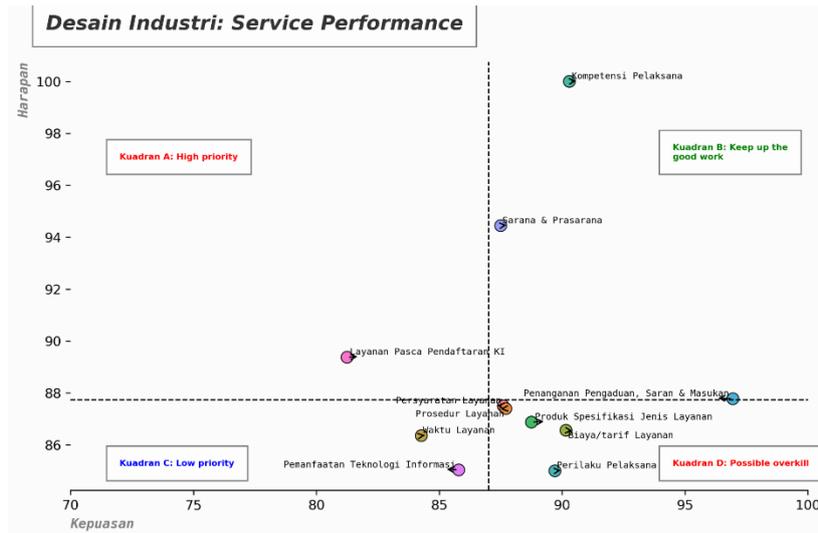
Untuk permohonan Paten, parameter *Layanan Pasca Pendaftaran KI*; dan *Pemanfaatan Teknologi Informasi* masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Paten adalah parameter Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan; Waktu Layanan; serta Sarana & Prasarana.

Grafik 4. 46 Importance Performance Analysis Permohonan Paten
Basis: Responden Pemohon Paten (n=54)



Untuk permohonan Desain Industri, parameter *Layanan Pasca Pendaftaran KI* masuk kedalam kuadran prioritas perbaikan. Berikutnya, prioritas kedua untuk perbaikan layanan pemohon Desain Industri adalah parameter Waktu Layanan; serta Pemanfaatan Teknologi Informasi.

Grafik 4. 47 Importance Performance Analysis Permohonan Desain Industri
Basis: Responden Pemohon Desain Industri (n=32)



4.5 Indeks Persepsi Anti Korupsi

4.5.1. Indeks Persepsi Anti Korupsi Total

Secara total, Indeks Persepsi Anti Korupsi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Tahun 2021 adalah sebesar **3,63 [skala 4]** atau **90,67 [skala 100]** dan sudah berada dalam kategori **SANGAT BAIK**. Begitu pula jika diamati pada setiap parameter, seluruhnya telah dinilai sangat baik. Artinya, DJKI sangat diapresiasi dan dipersepsikan telah menerapkan layanan publik yang bebas korupsi oleh para penggunanya.

Grafik 4. 48 Indeks Persepsi Anti Korupsi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Tahun 2021

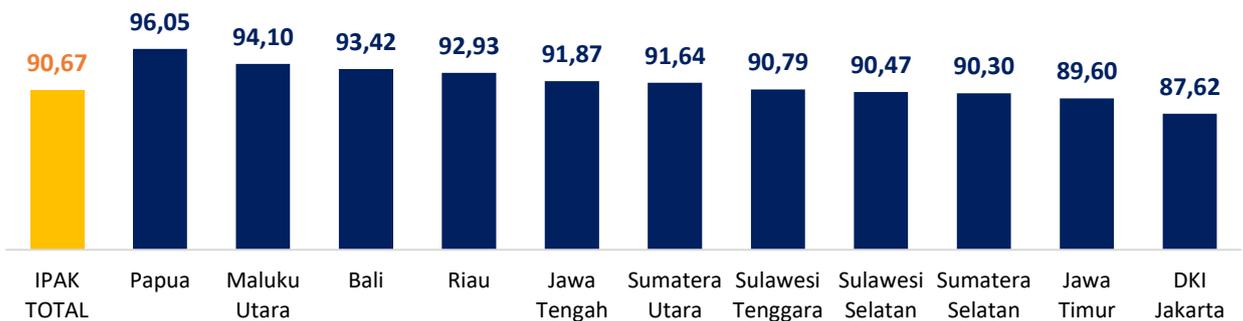


Nilai Interval (Skala 4)	Nilai Interval Konversi (Skala 100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,6000 – 3,0643	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

4.5.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Provinsi

Indeks Persepsi Anti Korupsi menurut Provinsi hampir seluruhnya berada dalam kategori *sangat baik*. Hanya Provinsi DKI Jakarta yang skor Indeks Persepsi Anti Korupsinya masih berada di kategori *baik*. 3 Provinsi dengan indeks tertinggi berturut-turut adalah Papua, Maluku Utara, dan Bali. Demikian pula jika diamati setiap variabelnya, seluruhnya telah dinilai *baik* hingga *sangat baik*.

Grafik 4. 49 Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Provinsi

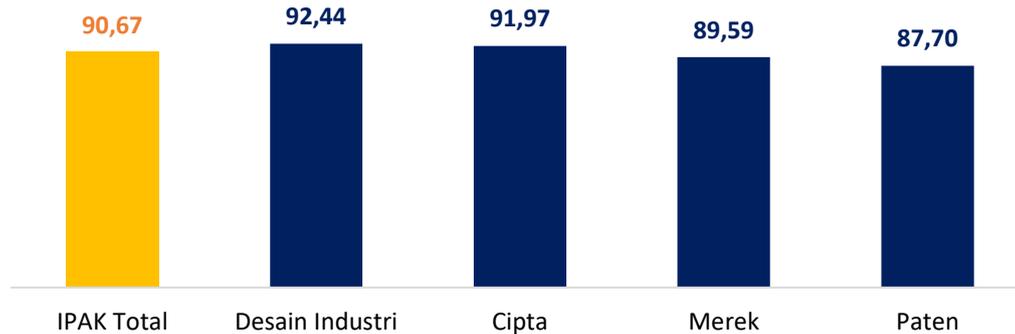


Parameter	n=43	n=39	n=132	n=30	n=124	n=33	n=48	n=43	n=88	n=424	n=158
Persepsi anti diskriminasi	91,06	86,84	91,05	88,09	93,33	94,65	91,67	91,16	87,92	87,95	91,21
Persepsi anti kecurangan	93,03	86,08	90,56	88,44	91,79	95,35	91,00	90,70	90,00	90,00	89,09
Persepsi anti imbalan barang/uang	93,71	87,91	91,45	89,69	93,59	95,58	93,00	89,30	90,21	89,89	89,39
Persepsi anti pungli	95,30	89,62	94,44	91,44	95,13	97,44	94,67	90,70	93,75	92,61	94,55
Persepsi anti percaloan	94,02	87,66	91,85	90,33	96,67	97,21	94,33	90,47	92,08	91,02	93,94

4.5.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Jenis Permohonan

Berdasarkan jenis permohonan, seluruhnya telah menilai Indeks Persepsi Anti Korupsi DJKI *sangat baik*. Indeks tertinggi adalah dari pemohon Desain Industri dan Cipta. Lebih lanjut, indeks menurut variabel pada setiap jenis permohonan juga telah dinilai *baik* hingga *sangat baik*.

Grafik 4. 50 Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Jenis Permohonan

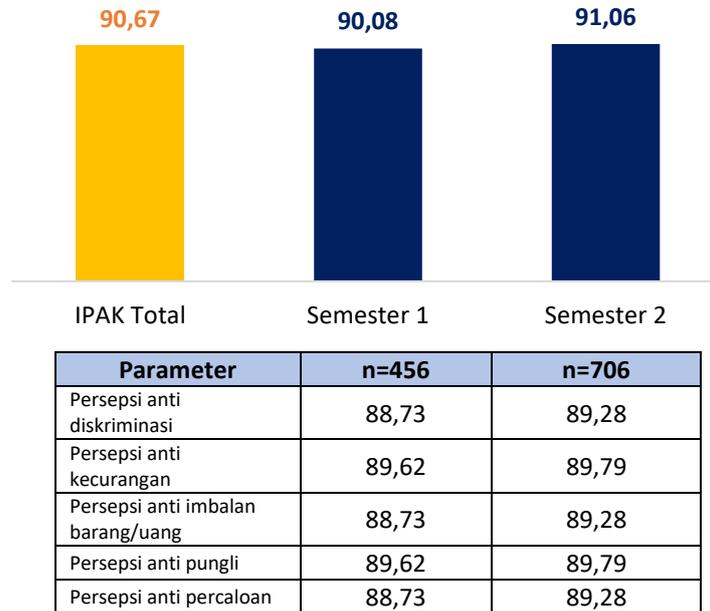


Parameter	n=32	n=533	n=543	n=54
Persepsi anti diskriminasi	90,31	93,13	92,19	92,81
Persepsi anti kecurangan	90,39	90,54	91,84	94,20
Persepsi anti imbalan barang/uang	88,31	88,66	89,48	91,53
Persepsi anti pungli	87,22	87,41	87,41	87,96
Persepsi anti percaloan	90,31	93,13	92,19	92,81

4.5.4. Indeks Persepsi Anti Korupsi Menurut Periode Permohonan

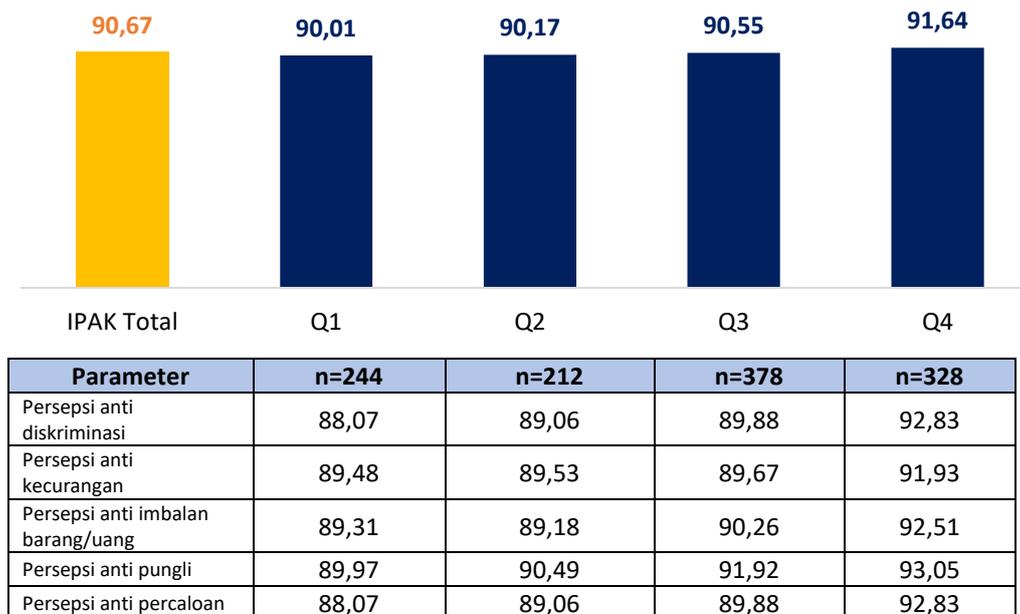
Berdasarkan periode permohonan, seluruhnya telah menilai Indeks Persepsi Anti Korupsi DJKI *sangat baik*. Indeks tertinggi adalah di semester 2. Lebih lanjut, indeks menurut variabel pada setiap kategori pemohon juga telah dinilai *sangat baik*.

Grafik 4. 51 Indeks Persepsi Anti Korupsi Per Semester



Indeks Persepsi Anti Korupsi semakin meningkat dari Quarter 1 hingga Quarter 4. Adapun seluruhnya telah berada dalam kategori *sangat baik*. Lebih lanjut, indeks menurut variabel pada setiap periode permohonan juga telah dinilai *baik* hingga *sangat baik*.

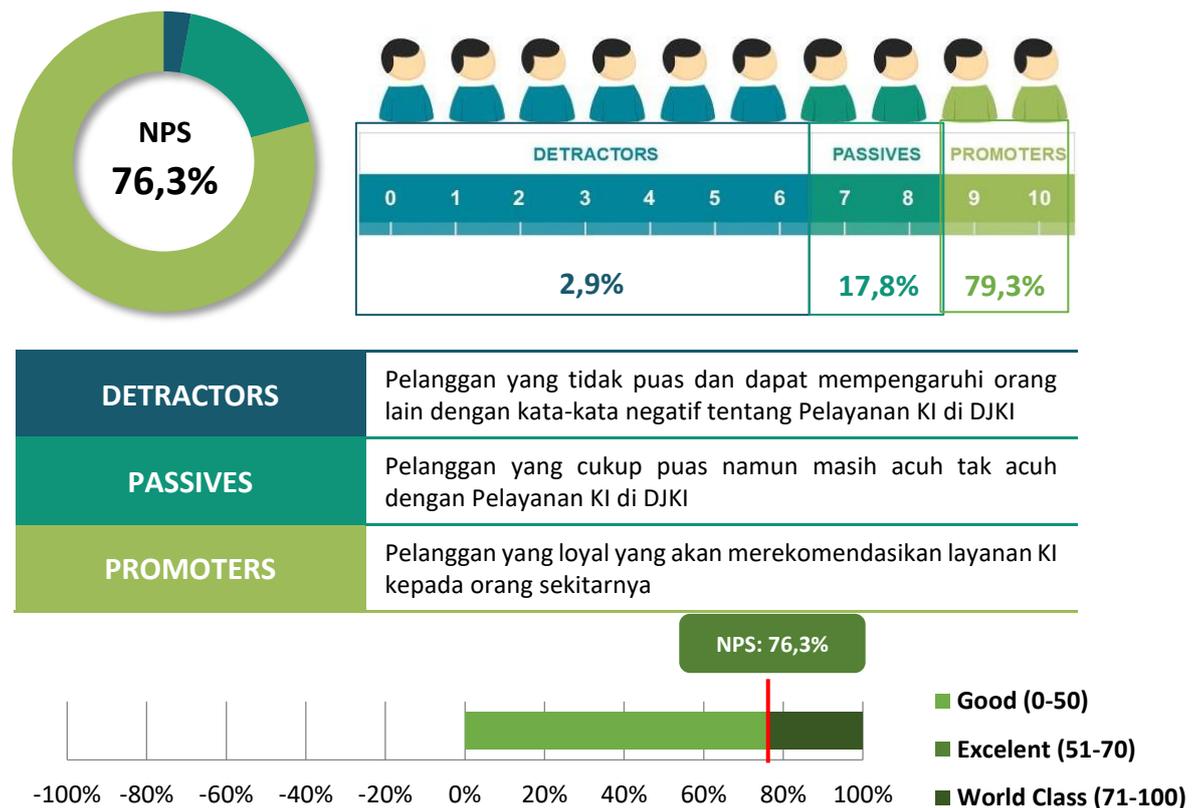
Grafik 4. 52 Indeks Persepsi Anti Korupsi Per Quarter



4.6 Net Promoter Score Layanan Kekayaan Intelektual

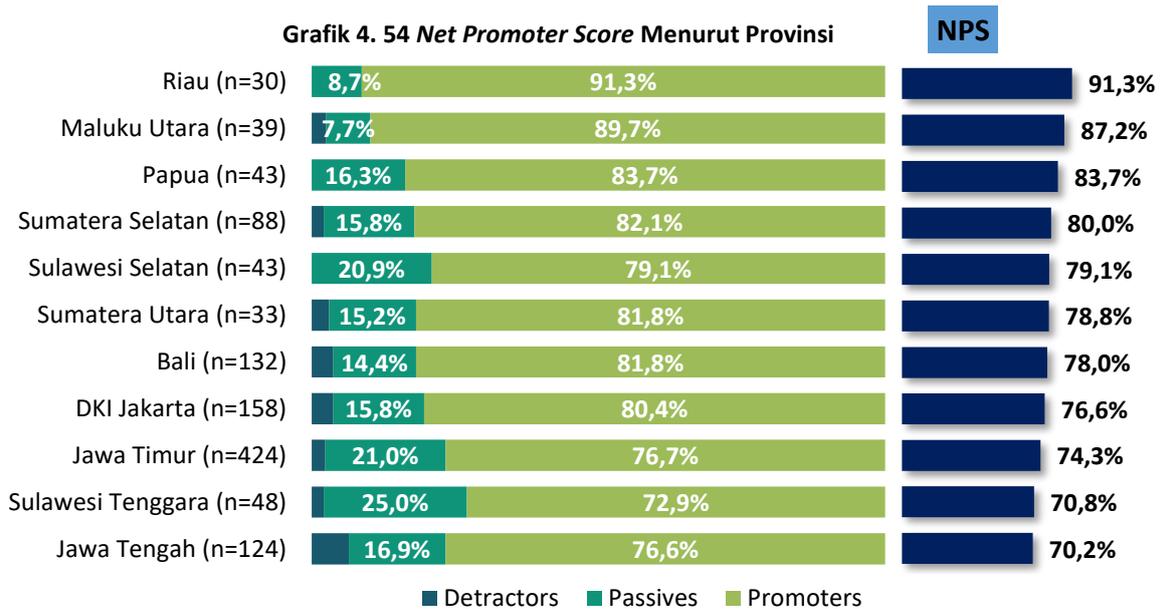
Sebanyak 79,3% responden merupakan *Promoters* atau mereka yang bersedia dan akan merekomendasikan layanan KI kepada orang terdekatnya. Hanya 17,8% responden yang tergolong pasif dan kategori *Detractors* hanya 2,9%. Sehingga Secara keseluruhan, *Net Promoter Score* layanan permohonan KI adalah sebesar 76,3%. Nilai ini sudah masuk dalam kategori *World Class*. Artinya, selain memiliki indeks kepuasan yang *baik*, loyalitas pengguna layanan DJKI pun tergolong *sangat baik*. Hal ini tentu menjadi nilai tambah bagi DJKI karena memiliki citra positif di mata pelanggan. Strategi peningkatan *awareness* terhadap KI pada masyarakat secara tidak langsung dapat tercapai dengan cara mempertahankan kinerja layanan publik DJKI dan menjaga citra baik sehingga pelanggan akan tetap loyal dan akan menjadi *agent word of mouth* bagi DJKI secara sukarela.

Grafik 4. 53 *Net Promoter Score* Total
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)

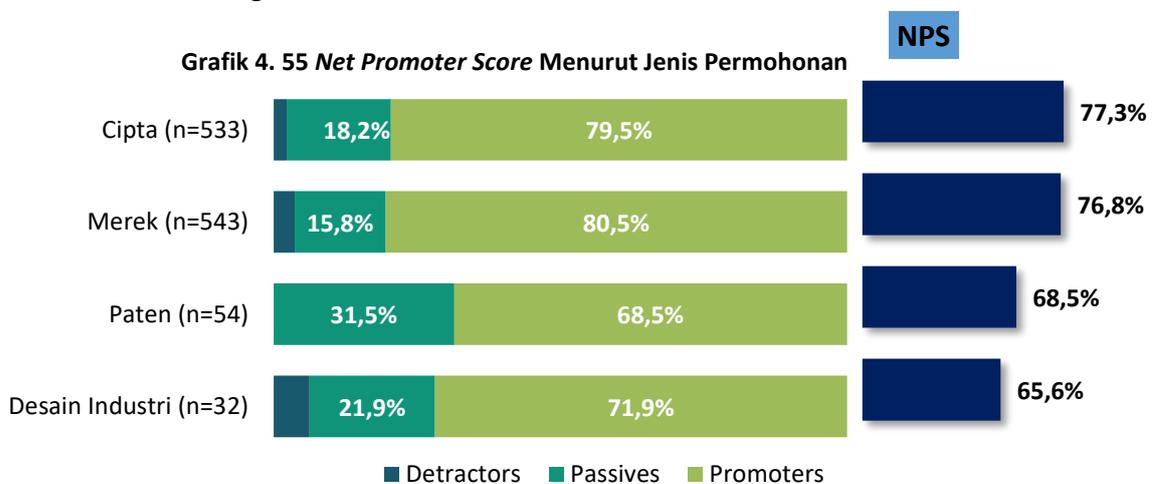


“Dari skala 1-10 (1=sangat tidak merekomendasikan, 10=sangat merekomendasikan), jika Bapak/Ibu memiliki kolega/kerabat yang memiliki kekayaan intelektual, seberapa besar Bapak/Ibu akan merekomendasikan kolega/kerabat tersebut untuk mengajukan permohonan kekayaan intelektualnya ke DJKI?” [SA]

Net Promoter Score di 11 lokasi survei juga hampir seluruhnya telah masuk kategori *World Class*, karena memiliki nilai NPS di atas 71. Hanya Provinsi Sulawesi Tenggara yang nilainya masih sedikit di bawah 71, namun bukan berarti tidak bagus. Karena nilai NPS pemohon di Provinsi Sulawesi Tenggara sudah masuk dalam kategori *Excellent*. Artinya dapat disimpulkan bahwa, loyalitas pelanggan DJKI telah merata kualitasnya di seluruh provinsi yang disurvei.



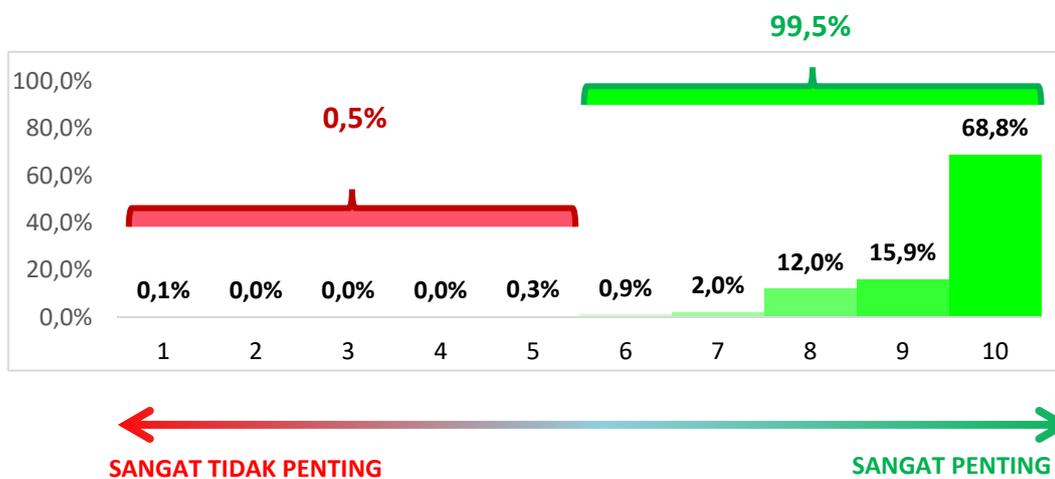
Net Promoter Score menurut jenis permohonan, yang tertinggi adalah pada pemohon Cipta lalu Merek. Dua jenis permohonan tersebut memiliki NPS dalam kategori *World Class*. Sementara untuk pemohon Desain Industri dan Paten berada di posisi berikutnya dengan nilai NPS berada dalam kategori *Excellent*.



4.7 Kekayaan Intelektual Dalam Pandangan Pemohon

Hampir seluruh responden menyatakan bahwa mengurus dan mendaftarkan kekayaan intelektual bagi pemilik produk/karya/ciptaan itu penting. Bahkan 68,8% diantaranya memberikan nilai tertinggi yakni 10 atau sangat penting. Hal ini mengingat responden dalam survei ini adalah mereka yang sudah mengurus dan mendaftarkan kekayaan intelektualnya ke DJKI, sehingga tentu telah memiliki *awareness* terhadap KI yang Baik.

Grafik 4. 56 Persepsi Tingkat Kepentingan Mendaftarkan KI
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



"Dari skala 1-10 (1=sangat tidak penting, 10=sangat penting), menurut Bapak/Ibu seberapa pentingkah individu/badan/perusahaan yang memiliki karya/produk untuk memiliki Hak Kekayaan Intelektual?" [SA]

Namun pada temuan pada survei tahun 2022 ini juga masih sama dengan tahun sebelumnya dimana menurut narasumber kesadaran akan kekayaan intelektual di Indonesia masih terbilang rendah. Selain kelompok UMKM dan pelaku usaha, pada kelompok industri pun masih ada kendala permohonan KI karena dipersepsikan lama dan ribet. Namun setelah dilakukan sosialisasi, antusiasme untuk mengurus KI sangat tinggi.

"Mengurus merek di DJKI terbilang lama, saya bolak balik revisi karena dinilai ada kesamaan ejaan nama padahal menurut saya beda."

(J, Pemohon Merek, Jawa Timur)

"Sebetulnya UMKM ini antusias sekali, Dinkop UKM Surabaya tahun ini buka kuota pendaftaran merek sebanyak 110 pemohon dan itu sold out bahkan banyak yang mau tapi gak kebagian."

(N, Dinkop UKM, Jawa Timur)

Masih berdasarkan hasil wawancara kepada narasumber IDI, potensi UMKM di wilayahnya masih sangat banyak namun sayangnya belum sepenuhnya tersentuh oleh KI. Misalnya di Sulawesi Tenggara yang kaya akan hasil laut dan pertanian. Menurut narasumber dari Dinas Pertanian saat ini sedang diupayakan untuk sertifikasi Indikasi Geografis produk beras khas Buton Utara. Selain itu di wilayah ini juga banyak UMKM pengolah hasil laut misalnya pembuat abon dari campuran ikan dan kerang, lalu ada juga cokelat yang dicampur kandungan ikan. Dengan keunikan tersebut sayangnya UMKM belum mendaftarkan KI nya karena masih kurangnya pengetahuan mengenai cara mendaftarkan KI. Namun salah satu narasumber mengaku kerap menjadi mentor bagi rekan-rekan UMKM yang membutuhkan bantuan. Tentu ini menjadi nilai plus bagi DJKI karena memiliki kepanjangan tangan dari kalangan pemohon itu sendiri.

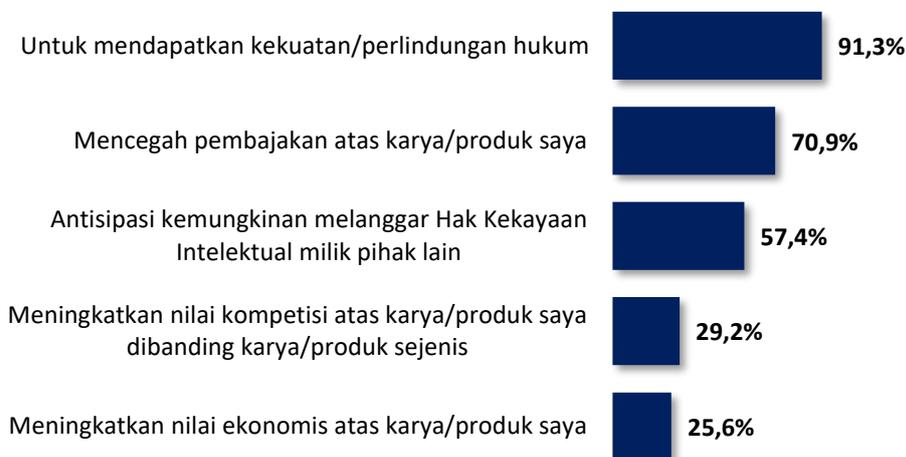
UMKM sangat potensial sehingga perlu dilakukan sosialisasi secara masif. Tapi sayang banyak yang belum tahu cara daftar KI, makanya saya sering bantu juga kawan-kawan. Harapannya ada insentif buat saya dari DJKI karena sudah banyak membantu teman-teman.” (N, UMKM, Sulawesi Tenggara)

Hal serupa juga diungkapkan oleh narasumber di wilayah lain yang menyatakan bahwa UMKM dan industri kreatif di wilayahnya sangat potensial. Namun kendala yang sama juga terjadi dimana terutama rekan-rekan UMKM masih memiliki pengetahuan tentang KI yang terbilang rendah. Perlu kolaborasi antara DJKI dengan dinas dan instansi terkait untuk melakukan sosialisasi ke daerah-daerah yang jauh dari kota. Misalnya dari narasumber di Maluku Utara menyebutkan bahwa di daerahnya yakni Kepulauan Sula, akses internet masih terbatas sehingga akses terhadap informasi pun lebih sulit dibandingkan daerah lain. Kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan memiliki tantangan dari sisi mobilitas dan transportasi. Untuk masyarakat yang berada jauh dari kota apalagi yang berlokasi di kepulauan, keberadaan Pos KI sangat diharapkan oleh masyarakat setempat.

“Belum ada sosialisasi yang memadai. Banyak produk yang seharusnya dapat memiliki HKI, namun di Sula belum tersosialisasi. Banyak dari perguruan tinggi yang sebenarnya sangat potensial, namun minim minat untuk di didaftarkan, karena terkendala di biaya.”
(T, Pemohon Cipta, Maluku Utara)

Alasan responden ketika mendaftarkan kekayaan intelektualnya, umumnya adalah agar mendapatkan kekuatan dan perlindungan hukum. Alasan berikutnya adalah agar terhindar dari pembajakan (70,9%) lalu sebagai antisipasi jika melanggar HKI milik orang lain (57,4%). Menarik untuk diamati, pertimbangan perlindungan hukum dan pembajakan tadi dapat dikatakan sebagai alasan utama, tetapi pertimbangan nilai ekonomis dan nilai kompetisi dari kekayaan intelektual itu sendiri relatif berada di posisi bawah. Artinya para pemohon mendaftarkan kekayaan intelektual lebih karena pertimbangan legalitas, sementara nilai ekonomis itu diasumsikan akan timbul dengan sendirinya.

Grafik 4. 57 Alasan Mendaftarkan KI
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



“Dari berbagai alasan berikut, mohon pilih maksimal 3 alasan yang paling menjadi pertimbangan Bapak/Ibu untuk memiliki Hak Kekayaan Intelektual di DJKI?” [MA, maks 3]

“Sebagai penulis buku tujuannya agar buku yang di publish untuk mencegah agar tidak di plagiarisme olah pihak lain.”
(L, Pemohon Cipta, Sulawesi Tenggara)

Lain halnya dengan pengajar/dosen yang memiliki pandangan bahwa tujuan mendaftarkan KI karena sudah merupakan kewajiban dan mandat profesi. Selain itu, HKI juga menjadi nilai tambah bagi akreditasi dari institusi itu, sehingga pengajar/ dosen ini saling berlomba-lomba untuk menggali potensi kekayaan intelektual lalu mendaftarkannya.

“Perguruan tinggi bagian dari tri dharma, arahnya terkait kebermanfaatannya. Lalu terkait perlindungan intelektual. Kekayaan intelektual bukan hanya nilai ekonomi tapi merupakan intangible asset.”
(M, Dosen, Sulawesi Tenggara)

Dukungan orang lain dibutuhkan untuk mendorong pemilik kekayaan intelektual agar dapat mendaftarkannya. Dalam hal ini teman/rekan kerja dan asosiasi cukup banyak berperan untuk memberikan dukungan, 37% responden mengakui hal tersebut. Namun di sisi lain cukup banyak pula responden yang mendaftarkan Kekayaan Intelektual (KI) atas inisiatif sendiri atau tidak ada yang mendukung.

Grafik 4. 58 Pihak yang Mendorong untuk Mendaftarkan KI
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



“Siapakah pihak yang menyarankan/mendukung Bapak/Ibu untuk mendaftarkan Hak Kekayaan intelektual?” [MA]

Peran pemerintah setempat dan instansi terkait juga terlihat sudah cukup baik. Dari *In-Depth Interview* diketahui bahwa cukup banyak narasumber yang mendapatkan bantuan dari pemerintah setempat ketika mendaftarkan kekayaan intelektual. Dinas dan instansi terkait juga secara konsisten mendampingi para pelaku usaha yang ingin mendaftarkan merek, juga memberikan bantuan jika dalam perjalanannya pemohon ini mengalami masalah atau penolakan. Salah satunya Dinkop UKM yang juga menanggung biaya pendaftaran dengan sistem kuota, seperti yang sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Dari level pemimpin daerah juga sudah memberikan dukungan kepada pelaku usaha di daerahnya, agar dapat berkompetisi dalam bisnis dengan cara memiliki KI.

“Di Surabaya sudah rutin ada system kuota untuk pendaftaran merek, tahun ini kuotanya lebih dari 100.”

(N, Dinkop UKM, Jawa Timur)

“Pengajuan KI mudah, tidak ada hambatan di persyaratan. Karena dokumen-dokumen persyaratan sudah tersedia dari sumber – sumber utama di kesultanan, dibantu dari pihak kesultanan.”

(S, Pemda, Maluku Utara)

“Dilayani Dinkop, semua persyaratan dijelaskan dengan baik oleh Dinkop.”

(N, UMKM, Maluku Utara)

Namun disisi lain, dari hasil wawancara mendalam ditemukan bahwa ada potensi “overlapping” permohonan merek di DJKI dan Bea Cukai. Narasumber dari perusahaan rokok menyebutkan bahwa ketika mengajukan perizinan cukai diawali dengan mendaftarkan mereknya terlebih dahulu, baru dilanjutkan dengan proses pengujian kandungan rokoknya (nikotin, tar, dsb). Namun merek yang dimasukkan kedalam sistem bea cukai tersebut bukanlah merek yang telah didaftarkan ke DJKI, melainkan mereka dapat mendaftarkan dari awal lagi merek dagangnya.

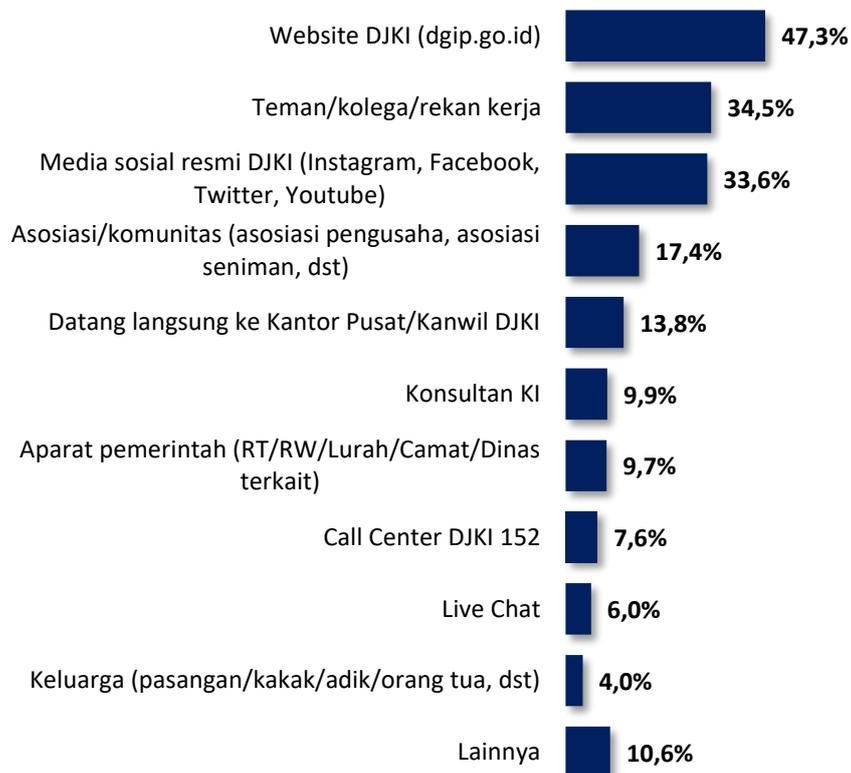
Dari narasumber tersebut juga diketahui bahwa proses pendaftaran merek tersebut relatif lebih cepat dan mudah, dibandingkan saat ia mendaftarkan merek yang sama di DJKI. Namun merek yang didaftarkan di bea cukai tersebut tentu tidak memiliki kekuatan hukum dan legalitas seperti DJKI, dengan kata lain sifatnya hanya sebagai jembatan sebelum menerbitkan kandungan dalam rokok tersebut.

Dari sini potensi masalah yang terjadi adalah plagiarisme. Untuk produk rokok, cukai menjadi item yang sangat penting karena kaitannya dengan marketing/penjualan, dan karena prosesnya dirasa lebih cepat maka pengurusan cukai kerap dilakukan lebih dahulu baru kemudian mengurus merek di DJKI. Namun ada kejadian misalnya produk rokok A telah memiliki cukai lalu laris di pasaran, kemudian kompetitor melihat peluang dan cek di sistem DJKI ternyata merek tersebut belum terdaftar, maka mereka akan mengambil peluang tersebut untuk “mencuri” merek A.

Sehingga jika ada sistem yang terintegrasi terutama yang berkaitan dengan merek antara DJKI dan Bea Cukai akan sangat baik dan membantu para pelaku usaha. Selain untuk legalitas juga untuk mencegah plagiarisme.

Selanjutnya, berbagai sumber informasi tersedia untuk memudahkan pemohon mendapatkan informasi terkait kekayaan intelektual dan mekanisme pengurusannya. Salah satunya website resmi DJKI yang digunakan oleh hampir separuh responden. Artinya, DJKI sebagai lembaga penyelenggara KI memiliki media resmi yang sangat baik karena digunakan sebagai sumber informasi utama oleh penggunanya. Lalu di posisi kedua dan ketiga ditempati oleh sumber informasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* yakni dari teman/rekan kerja, juga dari pihak asosiasi. Selain website, media sosial DJKI juga cukup menjadi rujukan dan masih ada 13,8% responden yang datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi perihal pengurusan KI.

Grafik 4. 59 Sumber Informasi Pengurusan KI
Basis: Seluruh Responden (n=1.162)



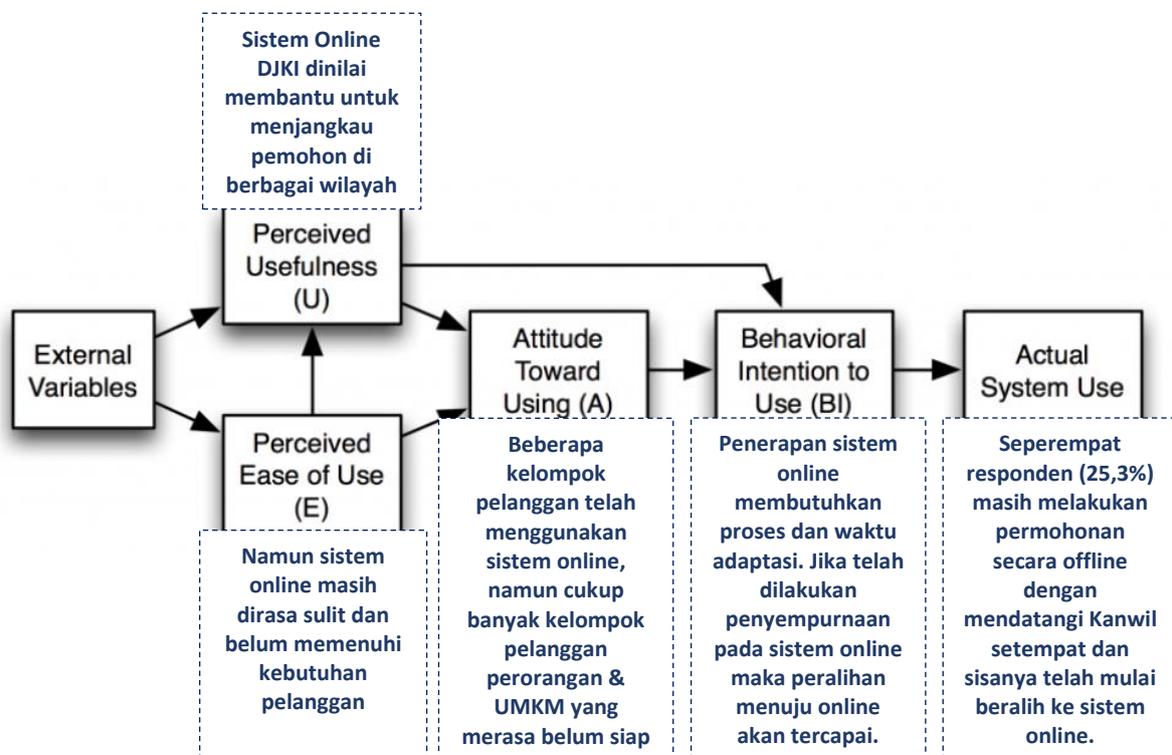
“Dari mana saja Bapak/Ibu mendapatkan informasi mengenai mekanisme pengurusan HAKI?” [MA]

4.8 Temuan Terkait Sitem Layanan Online

4.8.1. Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)

Selanjutnya, temuan terkait system layanan online akan dipaparkan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dibuat oleh Fred Davis (1986). Model TAM ini dirancang untuk mengukur adopsi teknologi baru berdasarkan sikap pelanggan.

Gambar 4. 1 *Technology Acceptance Model* (TAM)



Sistem permohonan KI secara *online* melalui website dgip.go.id yang telah gencar di sosialisasikan oleh DJKI terutama setelah era pandemi, pada pelaksanaannya belum berjalan mulus. Pada survei ini ditemukan masih ada seperempat responden (25,3%) yang masih melakukan permohonan secara *offline* dengan mendatangi Kanwil setempat.

Beberapa kendala dan penghambat diantaranya adalah:

Tabel 4. 1 Kendala Permohonan KI Melalui Online

FAKTOR INTERNAL	INFRASTRUKTUR	SISTEM LAYANAN ONLINE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum mengetahui bahwa permohonan KI bisa dilakukan secara online. 2. Untuk pemohon segmen tertentu misalnya UMKM, perorangan, dan segmen lain yang memiliki tingkat penguasaan teknologi relatif rendah merasa kesulitan menggunakan sistem online. 3. Kurangnya kepercayaan diri pemohon (takut salah & takut mencoba). 4. Permohonan KI memiliki persyaratan dan alur yang dirasa lebih sulit dibandingkan pelayanan publik lainnya (misalnya pembuatan KTP, KK, dll), sehingga butuh bertanya langsung dan konsultasi jika ada yang tidak dipahami. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala sinyal & jaringan, terutama di wilayah timur dan kepulauan. Ini menjadi faktor penghambat terbesar bagi pemohon di wilayah tersebut untuk beralih ke sistem online, namun di sisi lain untuk datang ke kanwil pun sulit. Hal ini ditemukan pada saat wawancara mendalam di Maluku Utara, ada pemohon dari Kepulauan Sula yang sangat jauh jaraknya dari Kanwil lalu jaringan internet juga masih terbatas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem online tidak 24 jam, login dan upload dokumen sulit dilakukan diluar jam kerja. 2. Kesalahan upload dokumen menyebabkan penolakan sistem dan berujung pada biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh pemohon jika ingin mengulangi lagi prosesnya. 3. Tidak ada fitur warning sebelum submit dokumen. Sistem pengecekan/validasi secara otomatis sangat dibutuhkan untuk mendeteksi persyaratan yang tidak lengkap/salah lalu muncul notifikasi warning jika terjadi hal demikian. 4. Tidak ada menu final review yang memungkinkan pemohon mengecek ulang seluruh dokumen yang telah di attach sebelum melakukan submit. 5. Pada kategori cipta, permohonan melalui sistem online masih autoapprove. Pemohon merasa tidak ada pengecekan ulang terkait cakupan kategori, kemiripan dan uniqueness dengan permohonan yang sudah terdaftar sebelumnya. 6. Sistem tracking atau progress monitoring kurang jelas, sampai tahapan mana saja sebaiknya diinformasikan secara mendetail hingga tahap penerbitan sertifikat. 7. Fitur livechat untuk bertanya & konsultasi tidak responsif.

“Pernah mencoba online, susah sekali responnya. Akhirnya mencari sendiri di google bagaimana cara manual (offline) saja”
(L, Pemohon Desain Industri, Bali)

“Masih tetap dibutuhkan pelayanan offline, yang langsung dengan petugas dan langsung dilayani, direspon”
(D, Pemohon Merek, Bali)

“Dari sisi paten, yang perlu diperjelas menu tracking-nya. Kami ada pengalaman permohonan ijin online di instansi lain, bisa terlacak dari tahap mana dari berkas masuk sampai ke seksi A, seksi B”
(A, Pemohon Paten, Jawa Timur)

“Adanya biaya 200ribu setiap terjadi kesalahan itu memberatkan ya. Kalau offline oke tidak masalah, karena ada petugas yang menjelaskan, tapi ini karena system online, sehingga coba-coba, salah sedikit harus bayar 200 ribu”
(D, Pemohon Paten, Bali)

“Pelayanan online di Maluku Utara terkendala oleh tidak adanya jaringan, sementara pelayanan offline tidak ada di Kepulauan Sula”
(T, Pemohon Cipta, Maluku Utara)

Sehingga dari temuan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sistem *online* perlu diterapkan untuk pemerataan layanan hingga ke pelosok Indonesia. Namun penerapannya membutuhkan waktu dan proses, tidak dapat dilakukan secara serta merta atau dalam waktu singkat. Perlu perbaikan dari ketiga aspek yakni kemampuan digital pemohon, infrastruktur & jaringan, serta sistem layanan itu sendiri.
2. Permohonan secara *offline* tidak dapat sepenuhnya dihilangkan mengingat tingkat kesulitan permohonan KI dinilai lebih sulit dibandingkan pelayanan publik lainnya. Masih dibutuhkan konsultasi secara langsung kepada petugas untuk menghindari kesalahan.
3. Kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan, masih membutuhkan kegiatan pos KI atau klinik KI ke daerah-daerah, tidak hanya di ibukota provinsi, yang diselenggarakan secara rutin.
4. Fitur *livechat* dan *call center* yang responsif sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran proses transisi menuju sistem *online*. Karena jika tidak dioptimalkan maka pemohon akan terus menerus merasa lebih nyaman datang langsung (*offline*).
5. Diperlukan pengembangan dan perbaikan fitur-fitur pada sistem *online*, yakni: menu *final review* sebelum submit, sistem *warning* jika ada kesalahan atau kekurangan dokumen sebelum *submit*, *tracking progress* yang lebih detail, mengkaji ulang sistem *autoapprove* pada permohonan cipta, mengkaji ulang sistem pembayaran saat melakukan kesalahan *upload*.

BAB 5

KESIMPULAN & REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual menunjukkan beberapa hal berikut ini:

a. Terkait Indeks Kepuasan Masyarakat dan kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Total Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Tahun 2022 sebesar 3,46 (skala 4) atau 86,59 dan masuk dalam kategori baik.
2. Parameter dengan indeks tertinggi adalah Produk spesifikasi jenis layanan (88,46) dan terendah adalah (79,25). Namun seluruh parameter telah berada dalam kategori baik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut provinsi adalah sebagai berikut:

No	Provinsi	IKM Total	Indeks Tertinggi	Indeks Terendah	Gap	Kuadran High Priority Improvement
1.	Sumatera Utara	90,44 [A]	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan [98,33; A]	Layanan pasca pendaftaran KI [75,00; C]	2,98	Layanan pasca pendaftaran KI; Sarana & prasarana
2.	Sumatera Selatan	87,07 [B]	Produk spesifikasi jenis layanan [88,86; A]	Layanan pasca pendaftaran KI [73,75; C]	0,94	Layanan pasca pendaftaran KI
3.	Riau	91,31 [A]	Produk spesifikasi jenis layanan [92,33; A]	Sarana & Prasarana [75,83; C]	1,86	Kompetensi pelaksana; Biaya/tarif; Persyaratan layanan; Pemanfaatan TI; Waktu layanan; Produk spesifikasi jenis layanan
4.	DKI Jakarta	82,22 [B]	Produk spesifikasi jenis layanan [85,32; B]	Layanan pasca pendaftaran KI [71,35; C]	9,54	Layanan pasca pendaftaran KI
5.	Jawa Tengah	87,06 [B]	Persyaratan layanan [89,03; A]	Sarana & prasarana [76,31; C]	2,06	Penanganan pengaduan
6.	Jawa Timur	85,36 [B]	Perilaku pelaksana [87,76; A]	Sarana & prasarana [81,60; B]	2,63	N/A Prioritas 2: Biaya/tarif; Waktu Layanan; Penanganan pengaduan
7.	Bali	89,59 [A]	Produk spesifikasi jenis layanan [92,42; A]	Layanan pasca pendaftaran KI [77,22; B]	1,78	Layanan pasca pendaftaran KI; Sarana & Prasarana

No	Provinsi	IKM Total	Indeks Tertinggi	Indeks Terendah	Gap	Kuadran High Priority Improvement
8.	Sulawesi Selatan	87,09 [B]	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan [92,50; A]	Sarana & prasarana [75,31 ; C]	3,61	Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana
9.	Sulawesi Tenggara	88,24 [B]	Persyaratan layanan [90,63; A]	Layanan pasca pendaftaran KI [80,00; B]	5,21	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
10.	Maluku Utara	90,80 [A]	Perilaku pelaksana [93,20; A]	Sarana & prasarana [82,92; B]	1,71	Sarana & prasarana
11.	Papua	90,91 [A]	Produk spesifikasi jenis layanan [93,72; A]	Layanan pasca pendaftaran KI [77,86; B]	1,47	Kompetensi pelaksana; Pemanfaatan teknologi informasi

b. Terkait kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual:

1. Secara umum, parameter layanan yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) antara kepuasan dan harapan yang tertinggi adalah Layanan Pasca Pendaftaran KI dan Kompetensi Petugas yakni masing-masing sebesar 10,53 dan 12,39. Sementara gap terendah adalah Persyaratan Layanan yakni sebesar 1,12.
2. 3 Provinsi dengan gap tertinggi adalah Provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan DKI Jakarta.

c. Net Promoter Score layanan DJKI:

1. Secara keseluruhan, Net Promoter Score layanan permohonan KI adalah sebesar 76,3%. Nilai ini sudah masuk dalam kategori **World Class**. Artinya, selain memiliki indeks kepuasan yang baik, loyalitas pengguna layanan DJKI pun tergolong sangat baik.
2. Net Promoter Score di 9 provinsi juga hampir seluruhnya telah masuk kategori World Class, karena memiliki nilai NPS di atas 71. Hanya Jawa Tengah & Sulawesi Tenggara yang berada dalam kategori Excellent.

d. Consumer Behavior terkait kekayaan intelektual:

1. Hampir seluruh responden menyatakan bahwa mengurus dan mendaftarkan kekayaan intelektual bagi pemilik produk/karya/ciptaan itu penting. Bahkan 68,8% diantaranya memberikan nilai tertinggi yakni 10 atau sangat penting. Namun responden menilai kesadaran akan kekayaan intelektual di Indonesia masih terbilang rendah. Termasuk kelompok UMKM dan pelaku usaha yang sudah memiliki produk, baru sedikit yang mengetahui tentang pentingnya mendaftarkan HKI.
2. Aspek legalitas menjadi pertimbangan utama responden untuk mendaftarkan KI-nya. Sementara nilai ekonomis dipersepsikan sebagai akibat yang akan timbul dengan sendirinya, sehingga bukan merupakan faktor pendorong utama.
3. Dukungan orang lain dibutuhkan untuk mendorong pemilik kekayaan intelektual agar dapat mendaftarkannya. Dalam hal ini teman/rekan kerja dan asosiasi cukup banyak berperan untuk memberikan dukungan, hampir 30% responden mengakui hal tersebut.
4. Peran pemerintah setempat dan instansi terkait juga terlihat sudah cukup baik. Dari *In-Depth Interview* diketahui bahwa cukup banyak narasumber yang mendapatkan bantuan dari pemerintah setempat ketika mendaftarkan kekayaan intelektual.

e. Sistem Layanan Online

1. Seperempat responden masih mengajukan permohonan KI secara *offline* dengan mendatangi Kanwil setempat.
2. Sistem *online* dinilai masih sulit untuk dilakukan karena hambatan internal, infrastruktur, dan kesiapan sistem *online*.
3. Diperlukan perbaikan dari seluruh elemen untuk mengurangi faktor penghambat.
4. Sistem *offline* masih dibutuhkan atau tidak dapat dihilangkan sepenuhnya.

5.2 Rekomendasi

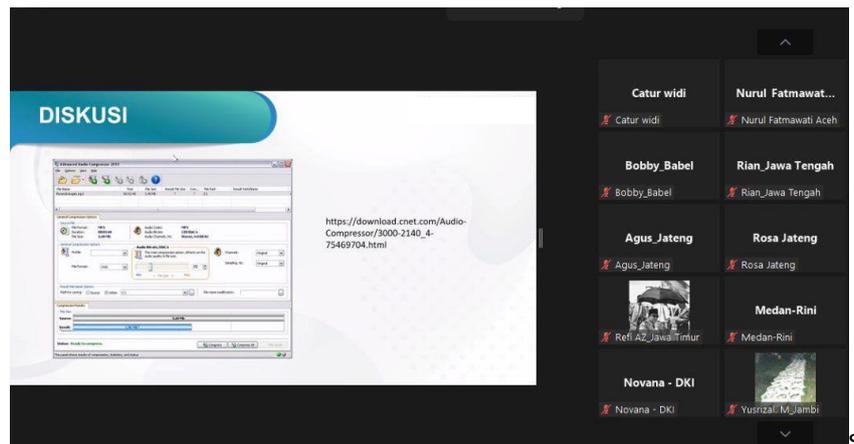
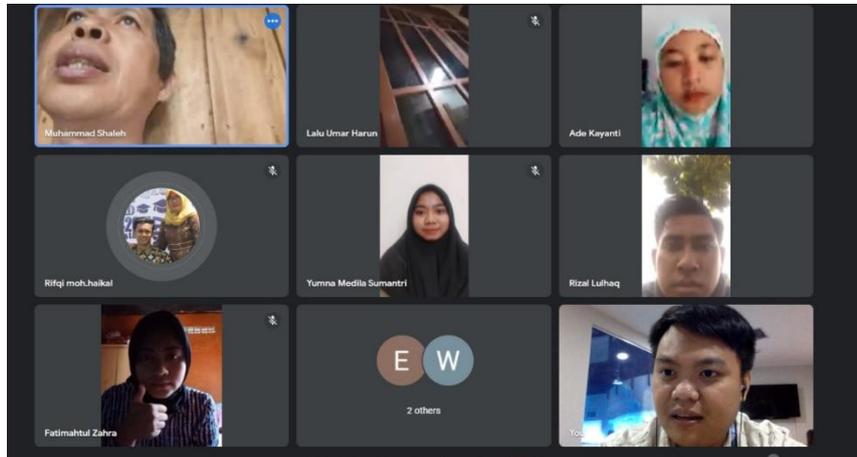
Rekomendasi berikut disusun berdasarkan masukan responden dari hasil survei kuantitatif serta resume hasil *In-Depth Interview* dengan para pemohon KI.

1. Melanjutkan program sosialisasi ke daerah yang dilakukan secara rutin dan bergilir tidak hanya di kota besar. Kegiatan POS KI/Klinik KI sangat dibutuhkan terutama di wilayah yang jauh dari Kanwil.
2. Menyempurnakan fitur pada sistem *online* *dgip.go.id*. Fitur *final review*, *warning sistem* jika ada kesalahan & kekurangan dokumen, *detailing* sistem *tracking*, serta mengkaji ulang sistem *autoapprove*.
3. Sistem permohonan & konsultasi *offline* masih sangat diperlukan, sehingga kompetensi petugas perlu dijaga agar dapat melayani konsultasi pemohon dengan baik.
4. Ketersediaan subsidi biaya dan mengkaji ulang sistem pembayaran ulang untuk kesalahan upload.
5. Integrasi sistem antara DJKI dengan K/L yang ada kaitan proses, misalnya pendaftaran merek saat mendaftarkan cukai di bea cukai.

LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan

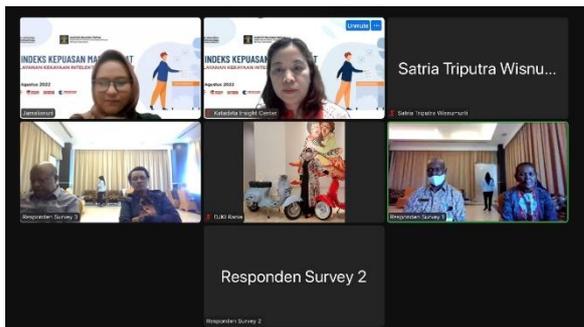
1. Briefing/Pelatihan Enumerator



2. Pelaksanaan Telesurvey



3. Pelaksanaan FGD & IDI



		d. Perorangan
3. Paten 1. Paten Sederhana 2. Paten 3. PCT	1. Umum 2. UMKM	a. Lembaga Pemerintah/ Badan Hukum/ Institusi Lain/ Kanwil b. Sentra HKI/ Lembaga Penelitian & Pengembangan / Lembaga Pendidikan c. Konsultan KI d. Perorangan
4. Desain Industri	1. Umum 2. UMKM	a. Lembaga Pemerintah/ Badan Hukum/ Institusi Lain/ Kanwil b. Sentra HKI/ Lembaga Penelitian & Pengembangan / Lembaga Pendidikan c. Konsultan KI d. Perorangan
5. Indikasi geografis/ Kekayaan Intelektual Komunal		

S3. Bagaimana tata cara permohonan yang pernah Bapak/ibu lakukan dalam 3 tahun terakhir? **[SA]**

1. Sepenuhnya manual/offline (melalui loket layanan terpadu)
2. Sepenuhnya online
3. Manual dan online (melalui loket layanan terpadu dan online)

HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

Q1. Dari skala 1-10 (1=sangat tidak penting, 10=sangat penting), menurut Bapak/Ibu seberapa pentingkah individu/badan/perusahaan yang memiliki karya/produk untuk memiliki Hak Kekayaan Intelektual? **[SA]**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak penting

Sangat penting

Q2. Dari berbagai alasan berikut, mohon pilih maksimal 3 alasan yang paling menjadi pertimbangan Bapak/Ibu untuk memiliki Hak Kekayaan Intelektual di DJKI? **[MA, maks 3]**

1. Untuk mendapatkan kekuatan/perlindungan hukum
2. Antisipasi kemungkinan melanggar Hak Kekayaan Intelektual milik pihak lain
3. Mencegah pembajakan atas karya/produk saya
4. Meningkatkan nilai ekonomis atas karya/produk saya
5. Meningkatkan nilai kompetisi atas karya/produk saya dibanding karya/produk sejenis
6. Lainnya, sebutkan...

Q3. Siapakah pihak yang menyarankan/mendukung Bapak/Ibu untuk mengajukan Hak Kekayaan intelektual? **[MA]**

1. Keluarga (pasangan/kakak/adik/orang tua, dst)
2. Teman/kolega/rekan kerja
3. Asosiasi/komunitas (asosiasi pengusaha, asosiasi seniman, dst)
4. Aparat pemerintah (RT/RW/Lurah/Camat/Dinas terkait)
5. Tidak ada pihak yang mendorong, saya mengurus HAKI atas inisiatif sendiri
6. Lainnya, sebutkan...

Q4. Bagi Pemohon yang telah mendapatkan Hak Kekayaan Intelektual (memiliki sertifikat HKI) pelayanan/fasilitasi apa yang diharapkan dari DJKI (pemerintah) setelah anda memiliki HKI? **[Open]**

Q5. Dari mana saja Bapak/Ibu mendapatkan informasi mengenai mekanisme pengurusan HAKI? **[MA]**

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosial resmi DJKI (Instagram, Facebook, Twitter, Youtube) 2. Call Center DJKI 152 3. Live Chat 4. Website DJKI (dgip.go.id) 5. Datang langsung ke Kantor Pusat/Kanwil DJKI | <ol style="list-style-type: none"> 6. Keluarga (pasangan/kakak/adik/orang tua, dst) 7. Teman/kolega/rekan kerja 8. Asosiasi/komunitas (asosiasi pengusaha, asosiasi seniman, dst) 9. Aparat pemerintah (RT/RW/Lurah/Camat/Dinas terkait) 10. Konsultan KI 11. Lainnya, sebutkan... |
|---|--|

Q6. Dari skala 1-10 (1=sangat tidak merekomendasikan, 10=sangat merekomendasikan), jika Bapak/Ibu memiliki kolega/kerabat yang memiliki kekayaan intelektual, seberapa besar Bapak/Ibu akan merekomendasikan kolega/kerabat tersebut untuk mengajukan permohonan kekayaan intelektualnya ke DJKI? **[SA]**

No.	IV. BIAYA/TARIF LAYANAN	KEPUASAN [1-10]	HARAPAN [1-10]
P11.	Informasi biaya layanan Permohonan Kekayaan Intelektual tersedia & mudah terlihat
P12.	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan tarif yang ditetapkan

P13. a. Berapakah biaya yang Bapak/Ibu bayarkan untuk mengurus permohonan Kekayaan Intelektual? **[Open]**

Rp. _____

b. Keterangan/Informasi lain terkait biaya (misalnya, instansi apa yang membantu membiayai permohonan KI, atau informasi lain). Jika tidak ada, bisa dikosongkan

No.	V. PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	KEPUASAN [1-10]	HARAPAN [1-10]
P14	Produk/hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan (Misalnya: kelengkapan dokumen, nomor registrasi, cap, dll)
P14.	[Diisi Jika S3=2/3] Sistem layanan online memiliki tampilan yang mudah dimengerti oleh pengguna (<i>user friendly</i>)
P15.	[Diisi Jika S3=2/3] Sistem layanan online dapat diakses selama 24 jam
P16.	[Diisi Jika S3=2/3] Waktu operasional petugas layanan online sesuai jam kerja
P17.	[Diisi Jika S3=2/3] Sistem layanan online tersedia menu informasi status Permohonan Kekayaan Intelektual
P18.	[Diisi Jika S3=2/3] Sistem layanan online tersedia email/chat/kontak bantuan informasi

P19. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan konsultasi dan atau berinteraksi dengan petugas Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (baik secara offline maupun online)? **[SA]**

- Ya, pernah
- Belum Pernah (**Lanjut ke P26**)

No.	VI. KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN [Diisi Jika P19=1]	KEPUASAN [1-10]	HARAPAN [1-10]
P20.	Petugas dapat menjelaskan prosedur Permohonan Kekayaan Intelektual dengan jelas dan mudah dimengerti
P21.	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melakukan tugasnya
P22.	Apabila ada pertanyaan, petugas mampu menjawab pertanyaan dengan jelas
P23.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan

No.	VII. PERILAKU PETUGAS LAYANAN [Diisi Jika P19=1]	KEPUASAN [1-10]	HARAPAN [1-10]
P24.	Petugas merespon dengan cepat pertanyaan/keluhan pelanggan
P25.	Petugas melayani pemohon dengan ramah dan sopan

No.	VIII. SARANA PRASARANA [Diisi Jika S3=1/3]	KEPUASAN [1-10]	HARAPAN [1-10]
P26.	Tersedia ruang khusus pelayanan
P27.	Tersedia ruang tunggu
P28.	Tersedia toilet khusus pengguna layanan
P29.	Ketersediaan sarana prasarana pendukung pada layanan Permohonan Kekayaan Intelektual secara umum

- P30. a. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan/keluhan saat melakukan Permohonan Kekayaan Intelektual di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (baik secara offline maupun online)? **[SA]**
1. Ya, pernah
 2. Belum Pernah (**Lanjut ke P35**)
- b. **[Diisi jika P30a=1]** Melalui media apa Bapak/Ibu melakukan pengaduan? **[MA]**
1. Call center 152
 2. Live chat dgip.go.id
 3. email halodjki@dgip.go.id
 4. Media sosial DJKI (Instagram, Facebook, Twitter)
 5. Menyampaikan pengaduan secara langsung kepada petugas
 6. Lainnya, sebutkan...

No.	IX. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN [Diisi Jika P30a=1]	KEPUASAN [1-10]	HARAPAN [1-10]
P31.	Media layanan pengaduan mudah diakses
P32.	Prosedur untuk melakukan pengaduan mudah dijalankan
P33.	Respon pengaduan cepat
P34.	Status proses penanganan pengaduan itu jelas

- P35. Apakah Bapak/Ibu pernah melihat/mengalami sendiri permasalahan hukum terkait kekayaan intelektual yang telah didaftarkan (misalnya penyalahgunaan, pencurian, atau masalah hukum lainnya)? **[SA]**
1. Ya, pernah
 2. Belum Pernah (**Lanjut ke P38**)

No.	X. LAYANAN PASCA PENDAFTARAN KI [Diisi Jika P35=1]	KEPUASAN [1-10]	HARAPAN [1-10]
P36.	DJKI memberi bantuan hukum terhadap permasalahan yang Bapak/Ibu hadapi
P37.	Bantuan hukum yang diberikan DJKI, dapat menjadi solusi bagi permasalahan Bapak/Ibu

PERTANYAAN PERSEPSI ANTI KORUPSI

Pertanyaan selanjutnya berkaitan dengan Persepsi Anti Korupsi pada layanan publik di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Bapak/Ibu dapat menjawab setiap pernyataan berikut dengan skala **1=sangat setuju, hingga 10=sangat tidak setuju**.

No.	PERSEPSI ANTI KORUPSI	TINGKAT KESETUJUAN									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P38.	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu terdapat diskriminasi saat mengurus Permohonan Kekayaan Intelektual di DJKI? <i>[Petugas memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan-bedakan pelayanan terhadap pengguna layanan yang satu dengan lainnya]</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P39.	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu terdapat petugas yang memberikan pelayanan di luar prosedur sehingga mengindikasikan kecurangan? <i>[Unit layanan pernah memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan atau memberikan jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan]</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P40.	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu terdapat praktik pemberian imbalan uang/barang saat mengurus Permohonan Kekayaan Intelektual di DJKI? <i>[Unit Layanan menerima pemberian uang, barang, atau fasilitas lainnya untuk memperoleh kemudahan/keistimewaan]</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P41.	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu terdapat praktik pungutan liar (pungli) di DJKI?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	[Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi. Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb]										
P42.	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu terdapat praktik percaloan/perantara saat mengurus Permohonan Kekayaan Intelektual di DJKI?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P43. Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual untuk masa mendatang? [OPEN]

PROFIL RESPONDEN

D1. Apa pekerjaan Bapak/Ibu saat ini? [SA]

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. Karyawan swasta | 6. Pelajar/Mahasiswa |
| 2. Wiraswasta/punya usaha, mohon sebutkan bidang usahanya... | 7. Ibu rumah tangga |
| 3. Karyawan BUMN | 8. Part time/freelance/honoror |
| 4. PNS/ASN | 9. Belum bekerja |
| 5. Profesional (dokter/pengacara, dsb) | 10. Lainnya, sebutkan ... |

D2. Apa Pendidikan terakhir yang Bapak/Ibu tamatkan? [SA]

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. SD/ sederajat | 5. Diploma 3 |
| 2. SMP/ sederajat | 6. Sarjana (D4/S1) |
| 3. SMA/ sederajat | 7. Pasca Sarjana (S2) |
| 4. Diploma 1-2 | 8. Pasca Sarjana (S3) |

Discussion Guide

DAFTAR PERTANYAAN IDI & FGD DJKI

1. Perkenalan peserta

Mohon ceritakan pengalaman Anda mengajukan permohonan KI?

- Jenis permohonan (Cipta, Merek, Paten, Desain Industri, Indikasi Geografis)
- Kategori pemohon (Umum/UMKM, Lembaga Pemerintah/ Badan Hukum/ Institusi Lain/ Kanwil, Sentra HKI/ Lembaga Penelitian & Pengembangan / Lembaga Pendidikan, Konsultan KI, Perorangan)

No	Nama	Jenis permohonan	Kategori	Lembaga/Institusi
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

A. PERSEPSI TENTANG KI

2. **[ALL]** Mengapa Anda merasa penting untuk memiliki HKI?
3. **[untuk responden UMKM/perorangan]** Apakah ada pihak yang mendorong dan mendukung Anda untuk mengurus HKI? Siapa saja? (teman, keluarga, Asosiasi/komunitas, Aparat pemerintah, asosiasi/komunitas, dll)
4. **[ALL]** Apa saja manfaat yang Anda rasakan setelah memiliki HKI?
5. **[ALL]** Apakah Anda pernah mengalami sendiri atau melihat kejadian pelanggaran HKI di sekitar Anda? Apakah ada peran DJKI untuk menangani hal tsb? Mohon ceritakan
6. **[ALL]** Bantuan hukum seperti apa yang Anda harapkan diberikan oleh DJKI jika mengalami permasalahan hukum terkait Kekayaan Intelektual?

B. POTENSI KI

7. **[untuk responden UMKM/perorangan]** UMKM sektor apa saja yang ada di sekitar Anda? Bagaimana awareness mereka tentang HKI? Apakah mereka sudah memiliki HKI?

Jika belum memiliki: apa faktor penghambatnya?

8. **[untuk responden Lembaga pemerintah/Pemda]** Bicara tentang kekayaan intelektual, apakah masih ada sektor yang belum tergarap di wilayah ini?

C. EVALUASI LAYANAN PUBLIK DJKI [ALL RESPONDEN]

9. Bapak & Ibu, sebelumnya Bapak/Ibu telah mengisi kuesioner terkait kepuasan terhadap layanan DJKI yang Bapak/Ibu rasakan. Berikutnya saya ingin mengulas lebih dalam pengalaman Bapak/Ibu ketika mengurus permohonan di DJKI. Mohon berikan pendapat Anda tentang aspek berikut:

- 1) **Persyaratan layanan:** kemudahan memenuhi persyaratan, adakah dokumen yang sulit dipenuhi?
- 2) **Waktu layanan:** adakah isu terkait waktu layanan yang Anda rasakan? Misalnya ketepatan waktu penyelesaian permohonan
- 3) **Sistem layanan online & prosedurnya:** saat ini permohonan KI sudah dialihkan seluruhnya melalui online, bagaimana pendapat Anda? Apakah semakin memudahkan? Apa kesulitan yang Anda rasakan? Anda sendiri Lebih suka online/offline?
Mohon beri masukan untuk perbaikan sistem online DJKI....
- 4) **[Jika pernah berinteraksi dengan petugas Petugas layanan]:** bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan? Apakah dapat membantu Anda?
- 5) **[Jika pernah datang ke Kanwil]:** Bagaimana sarana prasarana di Kanwil yang Anda datangi? Apakah ada kekurangan? Jika ada, mohon ceritakan apa yang sebaiknya diperbaiki
- 6) **[Jika pernah melakukan pengaduan]:** Dari pengaduan yang Anda sampaikan, apakah Anda mendapatkan jawaban/solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan?
- 7) **Persepsi Anti Korupsi:** apakah Anda melihat penyimpangan yang dilakukan oleh staf/pegawai/petugas saat memberikan pelayanannya? Misalnya: diskriminatif, meminta imbalan (uang/barang), dll

10. Mohon berikan masukan untuk perbaikan layanan publik DJKI di masa mendatang...



DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
KEMENTERIAN HUKUM & HAK ASASI MANUSIA R.I.

