

Analisis hubungan praktek good governance dan kualitas pelayanan pemberian paten

Syafruddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80247&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penerapan sistim paten adalah: (a) untuk memberikan imbalan yang layak kepada penemu, (b) untuk mendorong kegiatan-kegiatan penelitian yang dapat menghasilkan formula-formula atau produk baru, (c) untuk mendorong para penemu agar mau mengungkapkan rahasia penemuannya kepada masyarakat, sehingga menambah khasanah pengetahuan dan teknologi yang dapat dimanfaatkan secara nasional. Untuk melaksanakan sistim paten dimaksud dalam usaha pemberdayaan masyarakat dan menciptakan budaya inovasi dan kompetitif, maka kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menegakkan prinsip-prinsip good governance merupakan suatu keharusan. Untuk membangun budaya inovasi dan kompetitif melalui sistim paten maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1). Bagaimana pengaruh praktek "good governance" terhadap kualitas pelayanan pemberian paten ? (2). Faktor-faktor apa yang mempengaruhi praktek "good governance" dan kualitas pelayanan pemberian paten ? (3). Bagaimana hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi "good governance" dan kualitas pelayanan pemberian paten ?

Lembaga Adiministrasi Negara mendefinisikan Good Governance sebagai: "penyelenggaraan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat" (Dwidjowijoto 2003;221). Dari pengertian dimaksud dan sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut diatas digunakan indikator good governance sebagai berikut: efisiensi, akuntabilitas publik, transparansi dan partisipasi. Sedangkan Kualitas Pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian layanan untuk mengimbangi harapan pelanggan (pemohon paten). Parasuraman dkk., dalam Tjiptono 2000; 70) menentukan lima dimensi pokok kualitas pelayanan sebagai berikut: tangibility, reliability, responsiveness, Assurance/Jaminan, dan Empathy.

Penelitian dilakukan pada Pemohon Paten melalui 10 pemohon paten perorangan, 20 konsultan paten, dan 10 sentra HKI.

Rancangan penelitian bersifat deskriptif kualitatif, dengan analisis deskriptif dan regresi untuk menjawab pertanyaan penelitian 1 dan 2, dan analisis korelasi untuk menjawab pertanyaan penelitian 3 dengan mengetahui frekuensi distribusi dari setiap faktor. Sehingga disimpulkan bahwa:

Terdapat pengaruh nyata antara good governance dengan kualitas pelayanan. Pengaruh yang paling dominan dari good governance terhadap kualitas pelayanan pemberian paten adalah efisiensi. Yakni efisien penggunaan peralatan kerja, prosedur (tata kerja) dan penggunaan Sumber Daya Manusia.

Kontribusi praktek good governance dalam mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 11,42%, sisanya

88,58% dipengaruhi variabel lainnya, seperti kepemimpinan, struktur organisasi, strategi, dan sistem.

Hubungan antar unsur yang mempengaruhi praktek good governance dalam pemberian paten sebagai berikut: Unsur efisiensi mendapat nilai cukup baik dengan dukungan penggunaan peralatan kerja, prosedur (tata kerja), dan penggunaan Sumber Daya Manusia; Unsur akuntabilitas publik mendapat nilai cukup baik dengan dukungan tertinggi pada prosedural dan peningkatan kualitas dan kuantitas pemberian paten, akan tetapi kurang didukung dalam pemanfaatan waktu dan administrasi serta pelaporan; Unsur transparansi mendapat nilai kurang baik dengan dukungan akses informasi publikasi dan pejabat pemberi putusan, akan tetapi kurang didukung akses informasi prosedural dan data acuan pemberian paten; Unsur partisipasi mendapat nilai cukup baik dengan dukungan sosialisasi, forum komunikasi dan kasus-kasus pemberian paten, akan tetapi kurang di dukung oposisi terhadap publikasi paten.

Unsur-unsur yang mempengaruhi praktek kualitas pelayanan pemberian paten. Tangibility, mendapat nilai cukup baik dengan dukungan kelengkapan alat kerja dan kebersihan, akan tetapi kurang didukung oleh kerapihan ruang Direktorat Paten. Reliability, mendapat nilai cukup baik dengan dukungan ketepatan waktu, keandalan pegawai, dan kesesuaian janji, akan tetapi kurang di dukung oleh kesigapan pegawai Direktorat Paten. Responsiveness, mendapat nilai cukup baik dengan dukungan keandalan, kemampuan, kemauan dan keyakinan pemohon terhadap pegawai Direktorat Paten. Assurance/Jaminan, mendapat nilai kurang baik dengan dukungan rasa percaya diri, keseriusan dan profesionalisme pegawai Direktorat Paten. Empathy, mendapat nilai cukup baik dengan dukungan pada keramahan dan kesopanan pegawai Direktorat Paten, akan tetapi kurang di dukung oleh perhatian individu terhadap permasalahan pemohon paten.

Dengan memperhatikan beberapa temuan pada analisis dengan kenyataan dilapangan, peneliti mengajukan saran untuk mempraktekkan good governance terhadap kualitas pelayanan pemberian paten adalah sebagai berikut: Good governance, pada praktek yang cukup baik, akan tetapi perlu peningkatan pada: akuntabilitas publik terhadap pemanfaatan waktu, administrasi dan pelaporan; transparansi prosedural dan data acuan pemberian paten; dan partisipasi masyarakat terhadap oposisi publikasi paten. Kualitas Pelayanan, pada praktek yang cukup baik, akan tetapi perlu peningkatan pada: Tangibility terhadap kerapihan ruang Direktorat Paten; Reliability terhadap kesigapan pegawai Direktorat Paten untuk membantu memecahkan masalah pemohon paten; dan Empathy terhadap perhatian individu pada permasalahan pemohon paten.