

# BAB 1

## PENDAHULUAN

*Menjadi pegawai negeri walaupun gajinya kecil tetap merupakan pilihan yang menarik, dan tidak terjadi kekurangan lamaran untuk posisi-posisi pegawai negeri, serta tidak banyak terjadi tingkat perpindahan kerja yang tinggi kecuali karena pensiun..... Pegawai negeri hanya memiliki sedikit insentif untuk memperbaiki pelayanan. Hal ini, digabung dengan administrasi yang berbelit-belit dan ketinggalan jaman, sehingga berakibat pada ketidakpuasan masyarakat.*  
(The World Bank - Indonesia Policy Briefs, 2004).

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah melaksanakan mandat yang diberikan oleh rakyat untuk menjalankan fungsi-fungsi sebuah negara. Salah satu tugas utama negara dalam hal ini pemerintah adalah melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.<sup>1</sup>

Pada masa pemerintahan pasca reformasi di Republik Indonesia saat ini, ada kebutuhan masyarakat dan kebutuhan politis untuk melakukan reformasi administrasi publik khususnya yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Reformasi pelayanan publik dipengaruhi oleh paradigma *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). Dijelaskan oleh Dwiyanto, bahwa : “Menurut perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik lama (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan akhirnya ke model pelayanan baru (*new public service*)”.<sup>2</sup> Seperti dikemukakan oleh Dwiyanto diatas dapat dijelaskan bahwa reformasi administrasi pelayanan publik

---

<sup>1</sup> Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta : Rajawali Press, 1999, hal.137.

<sup>2</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2008, hal. 138.

tidak dapat lepas dari paradigma yang sedang berpengaruh dalam ranah administrasi publik saat ini.

Menurut Pollit dan Bouckaert, *new public management* adalah “...Consists of deliberate changes to the structure and processes of public sector organizations with the objective of getting them (in some sense) to run better”.<sup>3</sup> Artinya pembaharuan manajemen publik terdiri dari perubahan yang sengaja dilakukan kepada struktur dan proses organisasi sektor publik, dengan tujuan membuat organisasi publik lebih baik lagi. Salah satu upaya wujud pembaharuan manajemen publik, yang dapat dilakukan adalah memangkas struktur-struktur birokrasi layanan yang menghambat layanan publik. Selanjutnya, untuk lebih efektif pembaharuan manajemen publik kemudian diikuti dengan pembaharuan administrasi pelayanan publik, khususnya yang menyangkut pemberian layanan masyarakat dengan paradigma *new public services*. Esensi dari *new public services* yang disarikan dari Denhardt dan Denhardt adalah mencari nilai-nilai bersama (*shared values*) dan kepentingan bersama (*common interest*) sehingga tercipta pelayanan publik yang baik.<sup>4</sup> Perbaikan yang dilakukan selama ini lebih mengedepankan sisi eksternal yang menyangkut ujung tombak atau garda depan (*frontline*) yang menyangkut aspek ketersediaan fisik layanan (*tangible*), ketersediaan penyelenggaraan layanan secara akurat (*reliable*), ketertanggapan petugas layanan publik (*responsiveness*), keterjaminan pengetahuan, tingkah laku, kompetensi dalam pemberian layanan (*assurances*) dan kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual (*emphaty*).<sup>5</sup> Aspek-aspek dari sisi eksternal memang patut untuk diperbaiki namun perbaikan dari sisi internal yang menyangkut pembentukan kualitas dan nilai tambah layanan publik juga penting untuk diperbaiki.

Dari pernyataan diatas dapat diintisarikan bahwa, reformasi sektor publik pada dasarnya bermuara pada upaya bagaimana membuat pemerintahan

---

<sup>3</sup> Christopher Pollitt, and Geert Bouckaert, *Public Management Reform – A Comparative Analysis*, New York : Oxford University Press Inc, 2000, hal. 8.

<sup>4</sup> Janet V. Denhardt, and Robert B. Denhardt, *The New Public Service Serving, Not Steering*, Armonk : M.E. Sharpe Inc., 2002, hal. 169-175.

<sup>5</sup> Valarie A. Zeithamal, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York : The Free Press, 1990, hal. 26.

bekerja lebih baik untuk menciptakan paradigma *new public services* yang menekankan kepentingan publik sebagai tujuan dan kepentingan bersama untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Organisasi publik di sebuah negara ada karena masyarakat, dengan demikian masyarakat adalah *stakeholder* dari sebuah negara. Selayaknya sebagai *stakeholder* masyarakat berhak mendapat pelayanan dengan baik sesuai dengan konsep pelayanan prima yang mengedepankan kepuasan. Untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat pada sektor publik diperlukan pegawai negeri yang profesional, jujur, transparan, adil, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Perubahan paradigma pelayanan publik di Indonesia telah mengubah dari pegawai negeri sipil (PNS) sebagai abdi negara menjadi PNS sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat PNS dituntut untuk selalu bersikap menjunjung tinggi profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang baik. Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan dengan baik, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Pembinaan pegawai diarahkan untuk meningkatkan kualitas PNS yang diharapkan dapat memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

Untuk membentuk PNS yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil diupayakan adanya peningkatan manajemen PNS yaitu upaya-upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian. Peningkatan manajemen PNS meliputi penetapan norma, standar, prosedur, formasi, pengangkatan, pengembangan kualitas sumber daya, pemindahan, gaji, tunjangan, kesejahteraan, pemberhentian, hak, kewajiban, dan kedudukan hukum.

Faktor manusia harus diperhitungkan secara manusiawi apabila mereka ingin meningkatkan produktivitas dalam jangka panjang. Efektifitas organisasi tidak dilihat hanya dari segi pencapaian tujuan dan efisiensi kerja organisasi secara total, tetapi juga dari segi kepentingan anggota organisasi secara individual.<sup>6</sup> Pendapat tersebut menjelaskan bahwa faktor sumber daya manusia

---

<sup>6</sup> Azhar Kasim, *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi-UI, 1993, hal. 25.

merupakan kunci keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan jangka panjang.

Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (DJHKI) Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Depkumham) mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap kekayaan intelektual masyarakat yang berkaitan erat dengan pertumbuhan perekonomian nasional. Perlindungan yang diberikan terhadap kekayaan intelektual masyarakat dalam bentuk penerbitan sertifikat hak kekayaan intelektual, dan bantuan hukum terhadap masyarakat yang berperkara di lembaga-lembaga pengadilan berkaitan dengan perlindungan kekayaan intelektual. Dapat dikatakan bahwa perlindungan tersebut merupakan wujud dari pelayanan kepada masyarakat. Dari pernyataan diatas DJHKI mempunyai komitmen untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun fenomena yang dijumpai berdasarkan survey Komisi Pemberantasan Korupsi<sup>7</sup> pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2007 terhadap 30 lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan kepada publik, menyebutkan bahwa Depkumham menjadi instansi pemerintah yang paling buruk dalam pemberian layanan publik.

Buruknya kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh DJHKI sebagai salah satu unit eselon I Depkumham, antara lain disebabkan oleh adanya keterlambatan proses penyelesaian permohonan pendaftaran merek yang melebihi ketentuan perundangan yang berlaku. Pada Undang-Undang Merek Nomor 15 Tahun 2001 Tentang Merek disebutkan bahwa pendaftaran permohonan merek yaitu sejak permohonan didaftarkan di loket pendaftaran merek hingga selesai menjadi sertifikat merek membutuhkan waktu 14 bulan. Namun kenyataannya yang terjadi, banyak pendaftaran permohonan merek yang tidak dapat selesai tepat waktu. Terlambatnya penyelesaian permohonan merek mengindikasikan bahwa DJHKI dalam hal ini Direktorat Merek, tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh undang-undang dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat seperti pada tabel berikut ini :

---

<sup>7</sup> *Survey Integritas Sektor Publik Indonesia 2007*, [www.kpk.go.id](http://www.kpk.go.id), 29 November 2008.

Tabel 1.01 Daftar Penyelesaian Permohonan Merek

No Daftar	Merek	No. Agenda	Tanggal Penerimaan	Tanggal Keputusan	Tanggal Sertifikat
000120593	Sanwa	D00-2005017074	29-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120594	Akishima	D00-2005017075	29-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120595	Uhu Ruality Living	D00-2005017076	29-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120596	Omodei HardWare	D00-2005017079	29-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120597	Proage	D00-2005017080	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120598	Fine Washing Blue	D00-2005017082	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120599	Parkit	D00-2005017083	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120600	Artop	D00-2005017085	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120601	Scafmotion	D00-2005017086	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120602	Assaajid	D00-2005017088	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120603	Eliot	D00-2005017091	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120604	Komwell	D00-2005017092	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120605	Kang Tau	D00-2005017093	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120606	Komwell	D00-2005017094	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120607	Noerlen	D00-2005017095	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120608	Bakmi Cijantung	D00-2005017096	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120609	B&C	D00-2005017097	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120610	Yoshida	D00-2005017099	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120611	Yoshida	D00-2005017100	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120612	Billabong	D00-2005017101	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120613	Massive	D00-2005017102	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120614	Mallosweat	D00-2005017104	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120615	Mallosweat	D00-2005017105	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120616	Calligra	D00-2005017106	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08
000120617	LMP.KGH.RI	J00-2005017108	30-Aug-05	10-Mei-07	11-Feb-08

Sumber : Suddirektorat Sertifikasi dan Permohonan Direktorat Merek, data diolah, April 2009

Dalam daftar terlihat bahwa pemohon sebuah merek dari tanggal penerimaan hingga tanggal penerbitan sertifikat rata-rata diselesaikan dengan jangka waktu 29 bulan, hal ini memperlihatkan bahwa Direktorat Merek tidak dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan perundang-undangan yang mengatakan bahwa proses penyelesaian pendaftaran merek selesai dalam kurun waktu selama 14 bulan.

Komitmen kuat seluruh entitas organisasi untuk memberikan yang terbaik, merupakan indikasi dari peningkatan kinerja pegawai untuk menciptakan

produktifitas organisasi yang optimal. Namun pada prakteknya kinerja pegawai sering menjadi masalah dalam sebuah organisasi. Masalah yang terus menerus muncul dalam organisasi yang berkenaan dengan pegawainya adalah mengapa pegawai tertentu menunjukkan kinerja lebih baik dibandingkan dengan pegawai lainnya. Motivasi merupakan kekuatan potensial pada diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan dari luar untuk menghasilkan kinerja yang baik. Kompetensi pegawai diasumsikan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi. Sesuatu yang menarik untuk di kaji lebih jauh adalah buruknya pelayanan ditinjau dari aspek kompetensi dan motivasi. Berkenaan dengan hal tersebut maka akan dilakukan penelitian tentang kompetensi dan motivasi yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Direktorat Merek, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM Republik Indonesia?

## 1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai Direktorat Merek. Sedangkan signifikansi penelitian terbagi menjadi :

### 1.3.2 Signifikansi Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wacana studi di bidang perilaku organisasi terutama tentang kinerja pegawai, motivasi dan kompetensi pegawai.

### 1.3.2 Signifikansi Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi manajerial (pejabat) di lingkungan DJHKI umumnya dan Direktorat Merek khususnya, dalam rangka pembuatan kebijakan terkait dengan pengembangan dan pembinaan pegawai yang bertujuan meningkatkan kinerja pegawai Direktorat Merek.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan sistematika penulisan, yakni sebagai berikut :

**BAB 1 : Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB 2 : Tinjauan Literatur**

Bab ini berisikan tinjauan literatur yang diawali dengan penelitian terdahulu kemudian penjelasan tentang teori administrasi publik dan pelayanan publik, kemudian penjelasan tentang variabel-variabel penelitian. Selanjutnya akan digambarkan model analisis penelitian, perumusan hipotesis dan diakhiri dengan operasionalisasi konsep.

**BAB 3 : Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, pengujian validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

**BAB 4 : Gambaran Lokasi Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian**

Pada gambaran lokasi penelitian diuraikan karakteristik Direktorat Merek, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual sebagai lokasi yang menjadi tempat pengumpulan data. Pada bagian pembahasan tentang hasil penelitian dideskripsikan karakteristik responden, mendeskripsikan hasil jawaban dari responden serta menganalisis data yang telah dikumpulkan.

**BAB 5 : Simpulan dan Saran**

Bab ini merupakan bab penutup yang mengemukakan simpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian serta memberikan saran bagi pencapaian kinerja yang optimal bagi pegawai Direktorat Merek.