

BAB I

LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintahannya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi, masih belum memenuhi harapan pelanggan.

Dewasa ini, masyarakat menginginkan adanya perbaikan dari kinerja pemerintah terutama dalam hal pelayanan yang saat ini kondisinya dinilai tidak efisien, sentralistik dan kurang profesional sehingga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan wibawa pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas serta kinerja yang profesional, salah satunya dengan cara menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat secara adil, transparan, profesional, terjangkau, aman serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah masih menimbulkan persoalan. Ada beberapa kelemahan mendasar. Pertama, kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal bottom line. Artinya, seburuk apa pun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternal, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah internal. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh

nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Kinerja aparatur pemerintah di bidang pelayanan saat ini selalu menjadi sorotan tajam masyarakat. Hal ini terlihat dengan banyaknya keluhan dari masyarakat terutama mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit (birokratis), jangka waktu pelayanan yang tidak berkepastian, informasi pelayanan yang kurang jelas, tidak transparan serta sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan yang cenderung masih ingin dihormati maupun dilayani.

Sementara itu, karakteristik pelayanan pemerintah sebagian besar bersifat monopoli sehingga tidak menghadapi masalah persaingan pasar. Ini menjadikan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi, kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan publik memanfaatkannya untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanan. Akibatnya, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan. Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini. Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan publik dan upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan.

Tuntutan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan publik oleh pengguna (user) semakin meningkat. Di pihak operator pelayanan publik menghadapi kendala dalam menyajikan jasa pelayanan publik. Di pihak lain kualitas dan kuantitas yang diinginkan belum terpenuhi. Transparansi, akuntabilitas, kesetaraan dalam pelayanan publik diperlukan untuk mengatasi kesenjangan pihak-pihak yang terkait. Dituntut pula regulator yang mampu mengalokasikan sumber daya yang ada, sehingga terjadi keseimbangan pihak-pihak terkait dalam layanan publik. Di luar pengguna jasa pelayanan publik (non user) perlu diperhatikan kepentingannya, khususnya tuntutan lingkungan.

Seiring dengan semakin meningkatnya pengetahuan dan kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan kesehatan, yang diikuti oleh adanya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik, maka institusi pelayanan dituntut untuk selalu merespon perubahan yang terjadi. Perubahan yang sangat pesat telah terjadi baik dalam ilmu pengetahuan maupun teknologi, sehingga mengakibatkan timbulnya berbagai kesenjangan, seperti kesenjangan teknis, kesenjangan administrasi, kesenjangan komunikasi dan kesenjangan persepsi. Sebagai upaya pemenuhan tuntutan masyarakat, pemerintah harus mampu menyediakan fasilitas pelayanan. Perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat merupakan keharusan untuk dipertimbangkan serta dianalisis oleh pihak pemerintah maupun oleh pihak swasta, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Sebagai upaya untuk menghadapi perubahan tersebut adalah dengan cara menerapkan kebijakan dan strategi yang tepat yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Sebagai akibat pesatnya perkembangan teknologi bidang informasi, telekomunikasi, dan transportasi, maka pelanggan sebagai konsumen menuntut untuk mendapatkan kualitas layanan yang lebih baik, lebih lengkap dan lebih cepat. Kemajuan di bidang teknologi informasi dapat mengakibatkan masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih cepat dari pemerintah. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi maka sistem pelayanan dapat ditangani dengan komputerisasi, sehingga pelayanan masyarakat dapat lebih ditingkatkan dan kemungkinan penyimpangan administrasi dapat dihindarkan.

Pelayanan publik yang berkualitas, khususnya pelayanan di bidang pendaftaran desain industri sangat dituntut oleh masyarakat. Hal ini seiring dengan semakin tingginya kesadaran pentingnya perlindungan HKI bidang desain industri khususnya di Indonesia. Karena kemajuan teknologi khususnya di bidang informasi dan telekomunikasi telah mendorong arus globalisasi di bidang industri dan perdagangan. Sehingga dalam era perdagangan bebas dunia, Indonesia sebagai negara berkembang harus mampu mengambil langkah-langkah yang tepat untuk

dapat mengantisipasi segala perubahan dan perkembangan serta kecenderungan global.

Hal tersebut juga sangat dirasakan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dan telah menjadi tantangan tersendiri. Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (Ditjen HKI) adalah salah satu unit pelayanan masyarakat di Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Peranan Hak Kekayaan Intelektual ini dirasakan semakin penting untuk menunjang pembangunan pada sektor industri dan perdagangan, sehingga produk-produk yang berkualitas dan handal hanya dapat dihasilkan jika organisasi HKI sudah baik. Dengan HKI dirangsang karya intelektual serta penelitian dan pengembangan yang mampu menghasilkan teknologi-teknologi baru, yang akan menggairahkan dunia usaha.

Hak Kekayaan Intelektual, disingkat "HKI" atau akronim "HaKI", adalah padanan kata yang biasa digunakan, untuk *Intellectual Property Rights (IPR)*, yakni hak yang timbul bagi hasil olah pikir otak yang menghasilkan suatu produk atau proses yang berguna untuk manusia. Pada intinya HKI adalah hak untuk menikmati secara ekonomis hasil dari suatu kreativitas intelektual. Objek yang diatur dalam HKI adalah karya-karya yang timbul atau lahir karena kemampuan intelektual manusia.

Secara garis besar HKI dibagi dalam 2 (dua) bagian, yaitu :

1. Hak cipta (*copyright*);
 - Seni;
 - Sastra
 - Ilmu Pengetahuan
 - Hak-hak Terkait (Pelaku, Rekaman, Penyiaran)
2. Hak kekayaan industri (*industrial property rights*), yang mencakup:
 - Paten (*patent*);
 - Desain industri (*industrial design*);
 - Merek (*trademark*);
 - Penanggulangan praktek persaingan curang (*repression of unfair competition*);

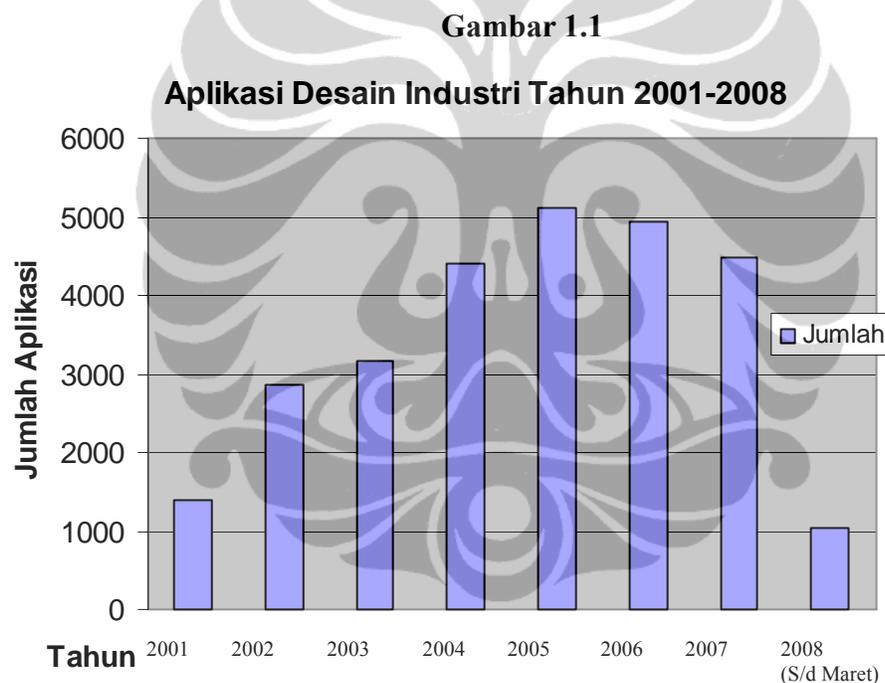
- Desain tata letak sirkuit terpadu (*layout design of integrated circuit*);
- Rahasia dagang (*trade secret*)

Pendaftaran HKI masih dianggap baru, juga dari pihak pemerintah dianggap kurang dalam hal memasyarakatkannya. Selain itu masih diberlakukannya prosedur dan birokrasi yang dirasakan rumit, semakin mengurangi minat orang berhubungan dengan instansi yang menangani HKI. Salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh Ditjen HKI yaitu pelayanan administrasi mengenai pemberian sertifikasi hak atas kekayaan intelektual, antara lain; pemberian sertifikasi merek, sertifikasi paten, sertifikasi hak cipta dan sertifikasi desain industri. Pemberian sertifikasi tersebut dapat digunakan oleh pengguna atau pelanggan sehingga dapat memperlancar dan membantu pelanggan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Pelayanan di bidang Desain Industri merupakan salah satu pelayanan di bidang Hak Kekayaan Intelektual yang baru jika di bandingkan dengan pelayanan di bidang Hak Cipta, merek, dan paten. Kebijakan pemerintah mengenai Desain Industri diatur dalam Undang-undang No. 31/2000 tentang Desain Industri, yang disahkan pada tanggal 20 Desember 2000, dan mulai dilakukan pelayanan pendaftaran permohonan desain industri sejak 16 Juni 2001.

Desain Industri merupakan salah satu bentuk perlindungan di bidang Hak Kekayaan Intelektual yang melindungi penampilan (*appearance*) suatu produk. Dengan kata lain, desain industri sangat memegang peranan sangat penting dalam menentukan nilai jual suatu produk di tengah persaingan bisnis dewasa ini, karena:

- Implementasi dari TRIPs Agreement (Section 4, Art. 25-26), Indonesia anggota WTO dan telah meratifikasi TRIPs melalui UU no. 7 Tahun 1994
- Penampilan suatu barang/ produk memiliki nilai komersial
- Untuk mencegah penggunaan atas penampilan suatu produk / barang secara tidak sah
- Meningkatkan kreativitas dalam menciptakan produk/ barang yang beragam
- Mendorong pembangunan ekonomi, di sektor industri & manufaktur, serta kerajinan tradisional dan kerajinan tangan

Hal tersebut tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Ditjen HKI, khususnya dalam memberikan pelayanan di bidang perlindungan desain industri, mengingat perlindungan di bidang desain industri merupakan bentuk perlindungan HKI yang relatif baru dibandingkan perlindungan HKI lainnya seperti Hak Cipta, Paten, dan Merek. Hal ini menimbulkan kendala-kendala seperti terbatasnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan HKI di bidang desain industri, seperti terbatasnya sarana komputer, terbatasnya jumlah sumber daya manusia, lemahnya sistem pendaftaran desain industri.



Berdasarkan fakta-fakta tersebut di atas, muncul permasalahan bagi Ditjen HKI yaitu sejauh mana kualitas pelayanan desain industri terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan desain industri Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan publik selanjutnya. Untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan pelanggan, maka harus didukung oleh sumber daya manusia yang

memadai, dan mengubah sifat birokrasi dari dilayani menjadi melayani, yaitu pelayanan yang berfokus pada pelanggan.

B. Pokok Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dalam tulisan ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan pendaftaran permohonan desain industri pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)?
2. Apa saja masalah-masalah yang menjadi kendala dalam proses pelayanan pendaftaran desain industri pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan pendaftaran permohonan desain industri pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)
2. Untuk mengetahui masalah-masalah yang menjadi kendala dalam proses pelayanan pendaftaran desain industri pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (HKI)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

- Memperluas wawasan penulis dalam bidang pelayanan masyarakat dan berguna bagi pengembangan pengetahuan penulis di masa mendatang.
- Lebih memperkenalkan pentingnya kualitas pelayanan masyarakat kepada organisasi publik serta dapat memberikan kontribusi berkaitan dengan kebijakan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat memberi masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan kepada Direktorat Jenderal Intelektual, dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tesis ini, disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I *Pendahuluan*

Berisikan Latar Belakang penelitian, Pokok Permasalahan, Tujuan, Ruang Lingkup dan objek penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II *Kerangka Teori*

Memberikan penjelasan umum mengenai landasan-landasan teori yang dipakai sebagai acuan untuk melakukan penelitian. Bab ini juga memberikan penjelasan mengenai metode penelitian yang meliputi pengumpulan data, populasi dan sampel, dan analisis data.

BAB III *Gambaran Umum*

Berisi tentang situasi dan kondisi kongkret tentang objek penelitian yang akan dibahas dalam penelitian

BAB IV *Analisis Penelitian*

Memberikan penjelesan mengenai lokasi penelitian, uraian data-data yang diperoleh dari survey, analisa data-data menggunakan metode penelitian

BAB V *Kesimpulan dan Saran*

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis dalam rangka melihat dan menindak lanjuti permasalahan tersebut.