

**SKRIPSI**  
**PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENDAFTARAN KEKAYAAN**  
**INTELEKTUAL**

**(Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif Tentang Kualitas Pelayanan di bidang  
Pendaftaran Merk Dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan  
Ham Yogyakarta)**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat wajib untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) dari Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**JENJANG PENDIDIKAN STRATA SATU (1)**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**  
**YOGYAKARTA**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dipertahankan didepan tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 12 April 2016

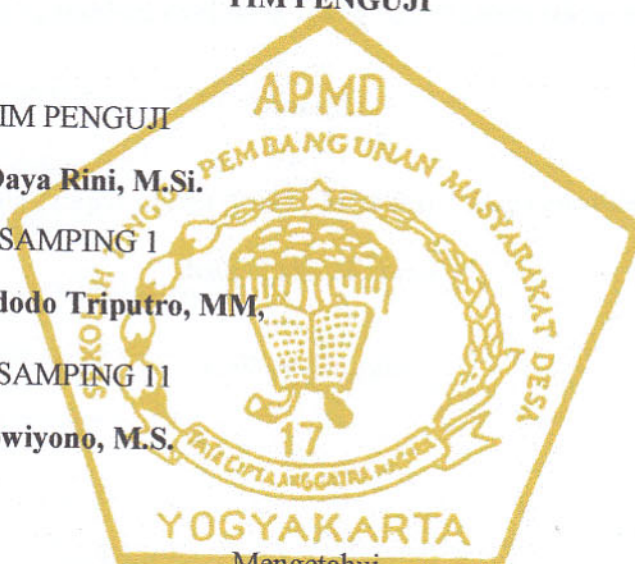
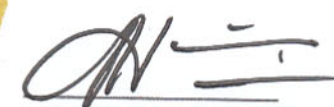
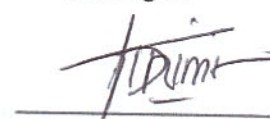
Waktu/Jam : 09.30 Wib

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD"  
Yogyakarta

### TIM PENGUJI

- Nama
1. KETUA TIM PENGUJI  
**Dra. Tri Daya Rini, M.Si.**
  2. PENGUJI SAMPING I  
**Dr. R. Widodo Triputro, MM,  
M.Si.**
  3. PENGUJI SAMPING II  
**Drs. Hastowiyono, M.S.**

Tanda Tangan



Mengetahui



**Gregorius Saldan, S.IP, M.A.**

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"  
YOGYAKARTA

2016

ii

**SKRIPSI**  
**PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENDAFTARAN KEKAYAAN**  
**INTELEKTUAL**

**(Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif Tentang Kualitas Pelayanan di bidang  
Pendaftaran Merk Dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan  
Ham Yogyakarta)**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat wajib untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) dari Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa”APMD”Yogyakarta**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**JENJANG PENDIDIKAN STRATA SATU (1)**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA”APMD”**  
**YOGYAKARTA**  
**2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dipertahankan didepan tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa”APMD” Yogyakarta

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 12 April 2016

Waktu/Jam : 09.30 Wib

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD ”APMD”  
Yogyakarta

### TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

1. KETUA TIM PENGUJI

**Dra. Tri Daya Rini, M.Si.**

2. PENGUJI SAMPING 1

**Dr. R. Widodo Triputro, MM,  
M.Si.**

3. PENGUJI SAMPING 11

**Drs. Hastowiyono, M.S.**



Mengetahui

Kepala Program Studi Ilmu  
Pemerintahan

**Gregorius Sahdan, S.IP, M.A.**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA”APMD”  
YOGYAKARTA**

**2016**

## **MOTTO**

**Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa  
kebersamaan, tidak ada kemudahan tanpa doa**

*( Ridwan Kamil)*

**Orang yang kuat adalah orang yang mampu menahan marah dan  
mengalahkan rasa malas yang ada didalam dirinya**

*(Penulis)*

**Perdamaian tidak dapat dijaga dengan kekuatan, tetapi hanya dapat dicapai  
dengan pemahaman**

*( Albert Einstein)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan anugerahnya. Sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. adapun skripsi ini dipersembahkan kepada:

- ❖ Almamaterku, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
- ❖ (Alm) Ibu Sri Prihatin, selaku ibunda penulis yang telah meninggalkan penulis sejak penulis masih kuliah disemester 4. Semoga dosa beliau diampuni oleh Allah SWT dan hidup bahagia di alam kubur.
- ❖ (Alm) Nyai Ndoyo Minarso alias Jiyem, selaku nenek penulis yang telah meninggalkan penulis, sejak penulis memulai penulisan proposal penelitian. Semoga dosa beliau diampuni oleh Allah SWT dan hidup bahagia di alam kubur.
- ❖ Ayah yang sekaligus menjadi sosok Ibu bagi penulis, yang telah memberikan doa dan dukungan baik berupa moril maupun materi yang tak terhingga banyaknya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Kuliah sampai dengan Skripsi tepat waktu.
- ❖ Teman-teman baik ku yang berada di Yogyakarta.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa melimpahkan rahmat, anugerah dan hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG PENDAFTARAN KEKAYAAN INTELEKTUAL” (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif Tentang Kualitas Pelayanan di bidang Pendaftaran Hak Atas Merk Dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Yogyakarta)” dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus dipenuhi oleh Mahasiswa untuk memperoleh gelar s1 (S-1) dari Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa”APMD”Yogyakarta.

Manusia adalah makhluk Tuhan yang memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Sehingga bantuan dan dukungan moril maupun materil dari semua pihak sangat membantu penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak HABIB MUHSIN, S.Sos, M.Si Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa”APMD” Yogyakarta.
2. Bapak GREGORIUS SAHDAN, S.IP, M.A. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD”APMD” Yogyakarta.
3. Ibu Dra. HERAWATI, MPA Selaku sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD”APMD”Yogyakarta, yang telah memberikan kritik dan saran atas judul Skripsi ini.

4. Ibu Dra. TRI DAYA RINI, M.Si Selaku dosen pembimbing skripsi penulis,yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini sampai dengan selesai.
5. Bapak Dr. R. WIDODO TRIPUTRO, MM, M.Si selaku dosen penguji samping satu yang telah memberikan banyak masukan dalam penulisan skripsi ini sampai dengan selesai.
6. Bapak Drs. HASTOWIYONO, M.S. selaku dosen penguji samping dua yang telah memberikan banyak masukan dalam penulisan skripsi ini sampai dengan selesai.
7. Bapak Ir. MUHAMMAD BARORI, M.Si Selaku Dosen pembimbing akademik penulis,yang telah memberikan banyak bimbingan,arahan ,motivasi serta masukan kepada penulis. Dari mulai semester satu sampai dengan penulisan skripsi ini selesai.
8. Bapak Drs. SUMARJONO, M.Si Selaku Dosen jurusan Ilmu Pemerintahan ,yang telah memberikan banyak bimbingan,arahan ,motivasi serta masukan kepada penulis. Dari mulai semester satu sampai dengan penulisan skripsi ini selesai.
9. Ibu Dra. OKTARINA ALBIZZIA, M.Si selaku Dosen pembimbing lapangan penulis. Saat mengikuti KKN Reguler Periode 48 Tahun Akademik 2015/2016 di Gunung Kidul, yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan ,motivasi serta masukan kepada penulis. Dari mulai pembekalan KKN sampai dengan penulisan skripsi ini selesai.



10. Bapak/Ibu Dosen pengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD”APMD”Yogyakarta, yang telah mendidik dan membagikan ilmunya kepada penulis. Selama 4 tahun penulis kuliah di STPMD”APMD” Yogyakarta tercinta ini. Terima kasih atas semua ilmu yang telah Bapak dan Ibu bagikan. Semoga penulis dapat mempergunakan sebaik-baiknya ilmu itu, untuk meraih masa depan yang cerah, dan tidak lupa pula semoga cita-cita yang Bapak dan Ibu kehendaki segera tercapai.

11. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan izin dan pelayanan yang terbaik kepada penulis. Sehingga penulis dapat melakukan penelitian sampai dengan selesai.

12. Teman-teman Seperjuangan dari Jurusan Ilmu pemerintahan STPMD ”APMD” Yogyakarta khususnya angkatan 2012, yang selalu bersama-sama saat suka maupun duka. Dimulai dari Sosialisasi Intern Kampus (SIKAM) sampai dengan Wisuda saat ini. Semoga cita-cita kalian semua menjadi kenyataan. Semua cerita yang pernah kita buat dan kita lalui bersama takkan pernah hilang ditelan waktu, hingga maut memisahkan kita. *I Remember You All The Time.*

13. Semua pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, dalam penulisan Skripsi ini yang penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu.

Penulis merasa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran sangat penulis butuhkan demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga apa yang

penulis paparkan, dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, baik penulis, maupun para pembaca budiman.

Yogyakarta, 12 April 2016

Penulis

**Arta Mahendra**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
INTISARI.....	xvi
<b>BAB 1      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7
E. KERANGKA KONSEPTUAL.....	9
1. Kualitas .....	9
2. Pelayanan publik.....	16
a. Asas-asas didalam pelayanan publik .....	19
b. Tujuan pelayanan publik .....	20
c. Komponen standar didalam pelayanan publik	21
3. Kualitas pelayanan publik.....	23
4. Hak kekayaan intelektual dan Merek Dagang .....	31

F. RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	43
G. METODE PENELITIAN.....	45
1. Jenis Penelitian .....	45
2. Subyek Penelitian .....	45
3. Lokasi Penelitian .....	48
4. Teknik Pengumpulan Data .....	48
5. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB II PROFIL KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA .....</b>	<b>51</b>
A. DESKRIPSI KANWIL KEMENKUMHAM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....	51
1. Sejarah singkat Kanwil Kemenkuham DIY .....	51
2. Sejarah singkat pendaftaran haki di Kanwil Kemenkuham DIY .....	53
3. Identitas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY .....	
4. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kemenkuham DIY	55
5. Kedudukan, tugas dan fungsi .....	57
6. Struktur organisasi Kanwil Kemenkuham DIY .....	59
7. Tupoksi organisasi yang ada di Kanwil kemenkuham DIY .....	60
B. Divisi Yang Menangani Pendaftaran Merek Dagang.....	82
C. Layanan Hukum Kepada Masyarakat .....	89

D.	UPT Di Wilayah Kanwil Kemenkumham DIY .....	91
<b>BAB III</b>	<b>ANALISIS DATA</b> .....	94
A.	Aspek askes .....	94
1.	Ketersediaan informasi mengenai prosedur Pendaftaran merek dagang .....	94
2.	Ketersediaan saluran komunikasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta .....	101
B.	Aspek komunikasi .....	102
1.	Sarana untuk menyampaikan Prosedur Pelayanan Pendaftaran merek dagang .....	102
C.	Aspek kompetensi .....	105
1.	Penguasaan pegawai Kantor Wilayah terhadap prosedur pendaftaran merek dagang.....	106
2.	Latar belakang pendidikan pegawai .....	107
3.	Upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia	108
4.	Lembaga yang menyelenggarakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia .....	113
5.	Indikator yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengembangan sumber daya manusia.....	115
D.	Aspek Kesiapan Pegawai .....	119
1.	Kesiapan pegawai dalam memproses, permohonan pendaftaran merek dagang.....	119

2.	Kesiapan pegawai dalam mengirimkan berkas- berkas pendaftaran merek dagang .....	122
3.	Pengawasan terhadap proses pendaftaran merek dagang .....	124
E.	Aspek Bukti Fisik Pelayanan.....	125
1.	Bukti Fisik berupa surat tanda bukti pembayaran atau kwitansi dari Bank.....	125
2.	Bukti Fisik berupa surat tanda bukti pendaftaran merek dagang .....	126
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>128</b>
A.	Kesimpulan.....	128
B.	Saran .....	129

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **INTERVIEW GUIDE**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Deskripsi Informan .....	47
Tabel 3.1. Data Jumlah Pemohon HKI Tahun 2011 Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham .....	117
Tabel 3.2. Data Jumlah Pemohon HKI Tahun 2011 Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham .....	117
Tabel 3.3 Form Pemantauan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran HKI .....	121

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi.....	59
Gambar 2.2. Mekanisme pendaftaran merek dagang.....	83



## INTISARI

Judul penelitian ini adalah "Pelayanan publik dibidang pendaftaran Kekayaan Intelektual". Suatu penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan dibidang pendaftaran merek dagang, di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

Rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana kualitas pelayanan publik dibidang pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah. Hal yang melatarbelakangi dilakukan penelitian ini adalah sulitnya para pelaku umkm untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam bidang pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Manfaat penelitian adalah penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan serta menambah pengetahuan bagi, pelaku umkm di Daerah Istimewa Yogyakarta dan penulis sendiri. Ruang lingkup penelitian meliputi: kualitas pelayanan pendaftaran merek dagang dilihat dari aspek akses informasi, aspek komunikasi, kompetensi responsivitas dan bukti fisik pelayanan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Subyek penelitian ini adalah pegawai yang melayani dan menangani proses pendaftaran dan warga yang mendaftarkan merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik menentukan narasumber menggunakan teknik *purposive* untuk pihak kantor wilayah dan *snowball* untuk warga yang mendaftarkan merek. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, interview dan dokumentasi. Proses analisis data akan dilakukan dengan cara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang didapatkan. Penulis dapat menyimpulkan, beberapa hal berikut ini. Pelayanan pendaftaran merek dagang dilihat dari sisi akses. Kantor Wilayah telah menyediakan berbagai bentuk sumber informasi yang berkaitan langsung dengan proses pendaftaran merek dagang. Pelayanan pendaftaran merek dagang ditinjau dari sisi komunikasi. Kantor Wilayah menyediakan media komunikasi yang bernama konsultasi hukum yang dijadikan alat untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan prosedur pendaftaran merek dagang. Pelayanan pendaftaran merek dagang dilihat dari kompetensi. Pegawai yang melayani pendaftaran merek dagang belum begitu menguasai prosedur pendaftaran merek dagang. Pelayanan pendaftaran merek dagang dilihat dari sisi kesiapan pegawai. Pegawai siap melayani pendaftaran merek dagang yang masuk. Pelayanan pendaftaran merek dagang dilihat dari sisi bukti fisik. Setiap pendaftar merek dagang diberi surat tanda bukti pendaftaran.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik atau yang sering disebut dengan istilah (*Public Service*) merupakan satu dari sekian banyak isu yang selalu hangat untuk diperbincangkan dari waktu ke waktu. Beragam cara dilakukan oleh orang atau organisasi untuk membahas isu teraktual mengenai pelayanan publik, mulai dari mengadakan seminar, diskusi publik dan *Focus group discussion* antara mahasiswa dan dosen didalam kelas, sampai dengan diskusi yang dikemas secara santai dan merakyat di angkringan atau warung bubur kacang hijau dipinggir jalan.

Naiknya isu pelayanan publik tidak lepas dari banyaknya kebutuhan masyarakat saat ini. Di era milenium kedua ini, kebutuhan pokok warga masyarakat bukan hanya sebatas makan, pakaian dan tempat tinggal tetapi sudah menyentuh kepentingan lain yang mau tidak mau, suka tidak suka. Mereka harus berinteraksi dengan para agen pemerintah atau birokrat baik secara langsung dan maupun tidak langsung untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat atau sering disebut dengan konsumen.

Hak Kekayaan Intelektual (HKI) merupakan sesuatu yang sangat penting terutama dalam hal pembangunan ekonomi dan perdagangan untuk meningkatkan daya saing produk lokal. Agar nantinya produk lokal dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pembangunan ekonomi disuatu negara, daerah bahkan desa. Salah satu contoh yang bisa kita ambil adalah merek dagang. Sebuah merek

dagang/brand jika sudah mendapatkan perlindungan hukum, maka saat produk tersebut di pasarkan. Lalu ada orang yang melihat dan tertarik ingin memakai/menggunakan merek tersebut, maka pihak yang ingin menggunakan merek tersebut harus meminta izin dan membayar royalti kepada pemilik merek yang sah. Pemerintah Daerah juga akan memperoleh manfaatnya dari perlindungan merek dagang yang dilakukan oleh para pelaku usaha didaerahnya. Salah satu manfaatnya adalah meningkatnya pendapatan asli daerah, melalui pajak yang ditarik setiap tahunnya kepada para pelaku usaha yang merek dagangnya sudah mendapatkan perlindungan hukum. Tetapi prosedur pelayanan yang terjadi pada masa lalu belum memihak konsumen sebagai penggunaan jasa pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan prosedur pelayanan yang dibuat sangat kompleks dan menghambat akses warga untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Salah satu contohnya adalah Pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual ( Hak Cipta, Merek, Desain Industri, Pencatatan Rahasia Dagang, Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Indikasi Geografis) harus dilakukan di Direktorat Jenderal Hak Atas Kekayaan Intelektual yang berkantor di Jakarta. Kantor Wilayah tidak berhak menerima pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.18.UM.06.05 Tahun 1996 tentang penerbitan buku pola pembinaan pengendalian administrasi Departemen Kehakiman Bab VII. Bagian kesepuluh angka 5 yang berbunyi sebagai berikut: Kantor Wilayah Departemen Kehakiman tidak dibenarkan menerima permohonan pendaftaran ciptaan.

Akibat dari Keputusan Menteri Kehakiman tersebut, setiap orang yang ingin mendaftarkan kekayaan intelektual harus datang langsung ke Direktorat Jenderal Hak Atas Kekayaan Intelektual yang berkantor di Jakarta. Bagi warga masyarakat yang tinggal di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi dan Bandung, Lokasi Pendaftaran Kekayaan Intelektual yang berada di Jakarta, justru sangat menguntungkan bagi warga masyarakat yang tinggal di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi dan Bandung. Karena jarak yang harus ditempuh dari rumah ke tempat pendaftaran hanya sekitar kurang dari 6 Jam perjalanan. Sementara bagi warga yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor Direktorat Jenderal Hak Atas Kekayaan Intelektual, seperti warga yang tinggal di Yogyakarta, Surabaya, Kalimantan Barat dan Irian Jaya ( Sebelum berubah menjadi Provinsi Papua) ini akan menjadi sebuah masalah baru. Karena mereka harus menyiapkan segala hal mulai dari persyaratan pendaftaran yang harus dibawa dan biaya untuk perjalanan dan pulang dari Jakarta. Hal ini masih ditambah dengan asas yang berlaku di dalam pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual yaitu asas *First to file*, artinya siapa orang yang pertama kali mendaftarkan kekayaan intelektualnya. Dia lah yang akan mendapatkan perlindungan hukum. Konsekuensi logis yang harus diambil oleh warga yang tinggal diluar Jakarta ialah, mereka akan memilih alat transportasi yang cepat seperti kereta api atau pesawat terbang tujuan Jakarta, agar kekayaan intelektual yang mereka miliki cepat terdaftar dan mendapatkan perlindungan hukum. Bagi perusahaan-perusahaan besar biaya perjalanan ke Jakarta menggunakan kereta api bahkan pesawat terbang menjadi hal yang biasa. Tetapi bagi para pelaku usaha

mikro kecil menengah khususnya yang berasal dari desa. Hal ini menjadi sebuah masalah besar yang harus dicari solusinya secepatnya agar merek yang mereka miliki segera terdaftar dan mendapatkan perlindungan hukum dari Direktorat Jenderal Hak Atas Kekayaan Intelektual. Sebelum ada perusahaan lain yang mendaftarkan merek yang sama dengan yang mereka miliki saat ini.

Seiring berjalannya waktu, pada tahun 1998 terjadi perubahan besar dibidang politik di Indonesia. Perubahan ini diawali oleh jatuhnya *top leader* yang sering dijuluki *the smiley general* yang telah bertahta dan memimpin Indonesia selama kurang lebih 32 tahun. Penyebabnya adalah krisis ekonomi yang melanda Indonesia saat itu yang kemudian berlanjut dengan demonstrasi besar-besaran mahasiswa di Gedung MPR dan DPR di Jakarta. Perubahan pertama yang dilakukan ialah memberikan sebagian tugas dan wewenang yang selama ini dikendalikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah Untuk mendukung perubahan tersebut, maka lahirlah Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.

Perubahan bukan hanya terjadi didalam hubungan antara pemerintah pusat dan daerah saja. Tetapi juga di beberapa departemen yang ada saat itu, salah satu yang berubah adalah Departemen Kehakiman Republik Indonesia. Perubahan yang dilakukan adalah Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Republik Indonesia, yang berkedudukan di Ibukota Provinsi diberi wewenang untuk menerima pendaftaran kekayaan intelektual. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman RI nomor M.09-PR.07.06 tahun 1999 tentang penunjukkan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman untuk menerima permohonan Kekayaan

Intelektual. Pada masa-masa awal dilaksanakan aturan ini hanya ada 3 bagian dari Kekayaan Intelektual yang bisa didaftarkan melalui Kantor Wilayah Departemen Kehakiman. Ketiga bagian itu meliputi Hak Cipta, Paten dan Merek, seiring berjalannya waktu dan makin meningkatnya tuntutan masyarakat, maka mulai tahun 2004 Kantor Wilayah Kehakiman dan Hak Asasi Manusia menerima seluruh permohonan pendaftaran kekayaan intelektual yang meliputi: Hak Cipta, Merek, Desain Industri, Pencatatan Rahasia Dagang, Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Indikasi Geografis. Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI nomor M.11-PR.07.06 tahun 2003 tentang penunjukkan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman untuk menerima permohonan Kekayaan Intelektual.

Tidak terasa sudah Dua belas tahun lamanya, Kantor Wilayah Kehakiman dan Hak Asasi Manusia yang sekarang berubah menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, diberi wewenang untuk menerima pendaftaran kekayaan intelektual. Tetapi pada kenyataannya pelayanan yang diberikan khususnya dalam proses pendaftaran merek dagang belum maksimal. Padahal Merek dagang memegang peranan yang sentral dalam proses pemasaran sebuah produk, terutama produk yang dibuat dan dipasarkan oleh usaha mikro kecil dan menengah yang berasal dari desa.

Saat ini telah banyak kebijakan pengembangan usaha mikro kecil dan menengah, terutama usaha yang dirintis oleh masyarakat desa. Salah satu contohnya adalah Bela & Beli Kulonprogo yang diperkenalkan dan dipopulerkan oleh Bupati Kulon Progo Hasto Wardoyo pada tahun 2012. Gerakan dimulai

dengan mengeluarkan kebijakan yang mewajibkan pelajar dan PNS di sana mengenakan seragam batik *geblek renteng*, batik khas Kulonprogo, pada hari tertentu. Ternyata, dengan jumlah 80.000 pelajar dan 8.000 PNS.

Kebijakan ini mampu mendorong industri batik lokal. Sentra kerajinan batik tumbuh pesat, dari cuma 2 menjadi 50-an. Kebijakan ini mampu mengangkat potensi industri lokal. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Hasto\\_Wardoyo](https://id.wikipedia.org/wiki/Hasto_Wardoyo))

Tetapi perlindungan hukum terhadap hasil dari produksi industri lokal yang berupa yang berupa batik dengan merek batik *geblek renteng* belum ada. Hal ini disebabkan prosedur pendaftaran merek dagang yang sulit dan mahal, anggapan ini muncul dikarenakan belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta kepada para pelaku UMKM Kabupaten Kulon Progo dan Minimnya informasi yang disediakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

Jika hal ini dibiarkan terus-menerus maka akan mengancam kelangsungan produk yang dibuat oleh para pelaku UMKM di Kabupaten Kulon Progo. Hal ini dilandasi oleh perubahan posisi/kedudukan merek dagang dalam kancah perdagangan moderen seperti saat ini. Merek dagang bukan hanya sebatas nama atau hiasan semata yang wajib tertulis disetiap produk yang diedarkan dan dikonsumsi oleh konsumen, akan tetapi merek dagang saat ini telah berubah peran menjadi sebuah alat komunikasi/penghubung tak langsung antara produsen dan konsumen. Setiap orang tahu atau mengenal sebuah produk biasanya dilihat dari merek yang tertera didalam kemasan tersebut. Oleh karena itu alat komunikasi

yang vital dan startegis ini harus kita lindungi agar tidak dicuri, ditiru dan dipakai orang lain tanpa izin. Langkah ini bisa dilakukan dengan cara mendaftarkan merek dagang yang dimiliki ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terdekat agar segera mendapatkan perlindungan hukum. (<http://jogja.kemenkumham.go.id/berita/berita-utama/1188-kanwil-kumham-diy-gelar-diseminasi-haki-bagi-pelaku-ukm-di-kulonprogo>).

Kedua, Pemasaran Batik dengan merek *geblek renteng* menuju ke pasar moderen seperti Indomaret, alfamaret Carrefour dan Giant akan terhambat. Hal ini dikarenakan syarat-syarat secara umum sebuah produk bisa masuk ke pasar moderen tergolong tinggi untuk ukuran UMKM. Syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut: Golongan Produk Makanan minuman, 1) Produknya unik dan berbeda dari yang sudah ada di Supermarket, baik dari segi kemasan, produk, merek atau logo produknya. Hal ini ditunjukkan dengan sertifikat merek dagang, 2) Melengkapi produk dengan informasi yang berisi tentang Komposisi, Isi, Volume dan tanggal kadaluarsa, 3) Produk tersebut adalah Halal. Hal ini ditunjukkan dengan sertifikat Halal dari MUI, 4) Produk tersebut aman dikonsumsi oleh konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan sertifikat keamanan pangan dari BPOM. Non Makanan dan Minuman, 1) Produknya unik dan berbeda dari yang sudah ada di Supermarket, baik dari segi kemasan, merek atau logo produknya. Hal ini ditunjukkan dengan sertifikat merek dagang. <https://arsipbisnis.wordpress.com/2008/09/21/membuat-produk-ukm-bisa-masuk-supermarket/>



Ketiga, penghasilan bersih yang diterima oleh pelaku UMKM yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam setiap bulan belum tentu bisa menutupi biaya produksi yang dikeluarkan setiap bulannya. Hal ini dikarenakan jangkauan pemasaran produk lokal yang hanya terbatas dipasar tradisional saja dan belum mampu menyentuh pasar moderen. Keempat, Gerakan yang dicanangkan oleh Menteri Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi yaitu Produk Desa Harus menguasai Pasar akan sulit terwujud. Ketika produk UMKM yang berasal dari desa hanya mampu menguasai pasar tradisional. Tetapi gagal menguasai pasar moderen. Oleh karena itu penulis perlu melakukan penelitian Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang telah dilakukan oleh pihak Kantor Wilayah menyebar luaskan informasi mengenai prosedur pendaftaran merek dagang yang berlaku, agar para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta dapat mendaftarkan merek dagangnya di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta dan Produk-produk yang dihasilkan oleh UMKM dapat menembus pasar moderen.

Berkaitan dengan permasalahan seperti yang telah diuraikan di atas, penulis kemudian menyusun dalam bentuk Skripsi dengan judul: Pelayanan publik dibidang pendaftaran hak atas kekayaan intelektual (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif Tentang Kualitas Pelayanan di bidang Pendaftaran Hak Atas Merk Dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta)

## **B. Rumusan Masalah**

Bahwa berdasarkan pemaparan permasalahan yang telah diutarakan pada latarbelakang di atas, maka penulis memutuskan untuk membuat rumusan permasalahan yaitu:

Bagaimana kualitas pelayanan publik dibidang pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam bidang pendaftaran merek dagang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan serta menambah pengetahuan bagi, para pelaku usaha kecil menengah di Daerah Istimewa Yogyakarta dan penulis sendiri.

## **E. Kerangka Konseptual**

### **1. Kualitas**

Menurut Hutasoit (2011) Kualitas adalah sebagai berikut:

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa. Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa baik yang terlihat (*tangible*) atau tak terlihat (*intangible*). Konsep kualitas merupakan konsep yang sangat penting. Barang yang berkualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang sama dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kesetiaan dan kepuasan ini akan tercermin

dalam bentuk pembelian, ulang barang ataupun jasa yang sama.(Hutasoit, 2011: 57)

Dari pengertian diatas dapat kita ambil sebuah pengertian awal bahwa, kualitas merupakan sesuatu hal yang melekat erat pada sebuah produk yang berwujud barang ataupun jasa. Sehingga akan menimbulkan ketertarikan, seorang konsumen untuk membeli atau memakai produk itu secara terus-menerus. Ketertarikan atau kesetiaan seorang konsumen timbul tidak lepas dari kualitasnya yang lebih baik dibandingkan dengan produk/sesuatu yang lain sesuai dengan pendapat Stewart berikut ini:

Menurut Stewart sebagaimana dikutip oleh Stoner, Freeman dan Gilbert dalam Hutasoit (2011) Kualitas adalah sebagai berikut:

*“Quality is a sense of appreciation that something is better than something else ”*Kualitas adalah sebuah pengertian apresiasi bahwa sesuatu lebih baik dibandingkan sesuatu yang lainnya”. (Hutasoit, 2011: 57)

Hal yang sangat wajar apabila dikemudian hari konsumen memberikan sebuah apresiasi terhadap sesuatu tersebut.Karena membuat sesuatu hal yang lebih baik dari yang lain itu bukanlah hal yang mudah ada tiga komponen yang menentukan hal itu sebagaimana yang diungkapkan oleh Goetsch dan Davis berikut ini:

Menurut Goetsch dan Davis sebagaimana dikutip oleh Tjiptono dan Diana dalam Hutasoit (2011) Kualitas adalah sebagai berikut:

Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harap.(Hutasoit, 2011: 57-58)

Ketiga faktor yang sangat penting yaitu: manusia, proses dan lingkungan. Manusia sebagai pionir pokok dalam menghasilkan sebuah barang/jasa yang berkualitas mampu membaca keadaan lingkungan, untuk mendapatkan informasi yang cukup mengenai apa sebenarnya yang diinginkan dan dibutuhkan oleh lingkungan sekitar. Sehingga setelah mendapatkan informasi yang dirasa cukup, maka seorang manusia dalam hal ini seorang produsen kemudian memproses/mengolah beberapa bahan dasar tadi menjadi sebuah produk barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan atau ekspektasi dari lingkungannya. Ketiga faktor tadi juga dipergunakan didalam dunia bisnis seperti yang diungkapkan oleh Ibrahim dibawah ini:

Menurut Ibrahim dalam Hutasoit (2011) Kualitas adalah sebagai berikut:

Kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal Secara eksplisit dan implisit Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti. Modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham. (Hutasoit, 2011: 58)

Sebuah perusahaan berdiri tidak lepas dari tujuan utamanya yaitu meraih keuntungan, untuk mencapai hal itu maka dibutuhkan sebuah strategi khusus yang melibatkan dan menggunakan seluruh atau sebagian sumber daya atau aset yang dimiliki oleh perusahaan untuk menghasilkan

sebuah produk yang bebas cacat seperti yang dipaparkan oleh Kotler dibawah ini:

Menurut Kotler dalam Hutasoit (2011) Kualitas adalah sebagai berikut:

Kualitas berdampak langsung pada produk atau jasa. Jadi kualitas sangat dekat hubungannya dengan penilaian konsumen dan kepuasan konsumen. Dalam pandangan yang paling sempit, kualitas didefinisikan sebagai bebas cacat. Namun pada kebanyakan perusahaan yang berfokus pada konsumen, berusaha melampaui pengetahuan yang sempit ini. (Hutasoit, 2011: 58)

Ketika sebuah perusahaan mampu menghasilkan barang atau jasa yang bebas cacat, maka akan timbul dengan sendirinya apa yang disebut dengan kepuasan konsumen. Hal ini timbul dikarenakan barang yang dikonsumsi atau dipakai memang bebas cacat dan memiliki keistimewaan tersendiri dimata konsumen seperti yang dijelaskan oleh *American Society For Quality Control* dibawah ini:

Menurut *American Society For Quality Control* dalam Hutasoit (2011) Kualitas didefinisikan sebagai berikut:

Totalitas keistimewaan dan karakteristik barang atau jasa yang nyata pada kemampuannya memuaskan kebutuhan konsumen (Hutasoit, 2011; 58)

Keistimewaan suatu barang atau jasa bisa dilihat secara nyata oleh konsumen dan biasanya barang yang istimewa adalah barang yang menjawab keinginan serta menunjang kebutuhan setiap konsumen seperti yang dikemukakan oleh Organisasi Standarisasi Internasional dibawah ini:

Menurut Organisasi Standarisasi Internasional (ISO) 8402 sebagaimana dikutip oleh Gaspersz dalam Hutasoit (2011) Kualitas adalah sebagai berikut:

Totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan dalam arti ini, kualitas sering dianggap konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan. (Hutasoit, 2011; 58-59)

Kebutuhan konsumen memang menjadi salah satu bahan pertimbangan utama seorang produsen dalam membuat suatu produk baru yang sesuai dengan karakteristik setiap konsumen. Seorang produsen perlu memahami empat pendekatan yang dikemukakan oleh Lovelock mengenai kualitas dibawah ini, agar nantinya produk yang dihasilkan menjadi lebih baik:

Menurut Garvin sebagaimana dikutip oleh Lovelock, dalam Hutasoit (2011) mengidentifikasi dan menggambarkan sudut pandang mengenai kualitas kedalam empat pendekatan yakni:

- a. *Transcendence View*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*. Dalam artian ini, kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasionalisasikan.
- b. *The Product-based approach*, yaitu suatu pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau *attribute* yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki

oleh suatu produk. *User based definitions*, yaitu pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas suatu produk tergantung pada orang yang memakainya. Produk yang berkualitas tinggi bagi seseorang adalah produk yang paling memuaskan persepsinya. Dengan demikian persepsi ini bersifat subyektif dan berbasis permintaan (*demand based*), karena tiap orang memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda-beda.

- c. *The Manufacturing-based approach*, yaitu pendekatan yang bersifat berbasis penawaran (*Supply Based*). Disini kualitas didefinisikan sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan (*Conformance to requirements*), sehingga pendekatan ini lebih bersifat untuk mendorong operasi (*Operation-Driven*) dan cenderung berfokus pada penyesuaian spesifikasi dan didorong oleh tujuan peningkatan efisiensi dan produktivitas, penentuan kualitas adalah standar-standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, bukan oleh konsumen.
- d. *Value-based definitions*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. maksudnya, kualitas suatu produk diukur dengan mempertimbangkan kesepakatan (*Trade-Off*) antara kinerja produk dan harganya.

Sehingga kualitas juga didefinisikan sebagai *affordable-excellence* atau mampu menghasilkan keunggulan. Pendekatan ini memberikan arti bahwa kualitas, bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas

paling tinggi belum tentu merupakan produk paling bernilai yang merupakan produk yang paling tepat untuk dibeli.

Dari empat pendekatan yang disampaikan ada empat hal penting yang perlu dipahami yaitu kualitas dapat dirasakan, dapat diukur, sesuai dengan persyaratan yang disampaikan dan yang terakhir adalah suatu produk diukur dengan mempertimbangkan kinerja dan harga produk tersebut. Tetapi yang paling penting dan utama dari semua itu adalah bahwa suatu produk dinyatakan berkualitas jika ada kesesuaian antara persyaratan dan kebutuhan pelanggan seperti yang dijelaskan oleh Fandi Tjiptono sebagai berikut ini:

Menurut Fandi Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011) Kualitas adalah:

Kualitas adalah Kesesuaian dengan persyaratan, dua: kecocokan untuk pemakaian, tiga: perbaikan berkelanjutan, empat: bebas dari kerusakan atau cacat, lima: pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap setiap saat, enam: melakukan segala sesuatu dengan benar, tujuh: sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (Hardiyansyah, 2011 : 40)

Jika dua hal diatas sudah terpenuhi, maka secara tidak langsung seorang produsen dinyatakan telah berhasil membahagiakan para konsumen, itulah momen yang paling dinanti-nantikan oleh para produsen sebagai buah dari kerja keras mereka selama ini. dari sembilan pengertian atau definisi diatas dapat kita simpulkan bahwa kualitas suatu barang sangat berpengaruh terhadap daya beli konsumen, semakin bagus kualitas suatu barang dan jasa maka semakin banyak konsumen yang akan membeli dan menggunakan barang dan jasa itu.



## 2. Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi winarsih (2014) Pelayanan Publik adalah:

Pemberian pelayanan prima kepada Masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Masyarakat.(Ratminto dan Atik Septi winarsih, 2014; 19)

Aparatur pemerintah adalah pegawai yang dibayar oleh negara dan seharusnya mengabdikan dirinya kepada abdi masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi sebagai berikut:

Menurut Ratminto dan Atik Septi winarsih dalam Hardiyansyah (2011) Pelayanan Publik adalah:

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan tingkat lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan Masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Hardiyansyah, 2011; 11)

Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan dibidang barang atau jasa publik oleh instansi Pemerintah Pusat, Daerah, BUMN dan BUMD. Kebijakan pemerintah Pusat maupun Daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan warga masyarakat bisa melibatkan pihak swasta seperti yang dikemukakan oleh Sadu Wasistiono dibawah ini:

Menurut Sadu Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011) Pelayanan Publik adalah :

Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. (Hardiyansyah, 2011; 11)

Pihak swasta dilibatkan agar terpenuhinya kepentingan dan kebutuhan masyarakat karena pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan pihak swasta adalah suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain demi terciptanya kepuasan seperti yang telah dikemukakan oleh Departemen Dalam Negeri berikut ini:

Menurut Departemen Dalam Negeri dalam Hardiyansyah (2011)

Pelayanan Publik adalah:

Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. (Hardiyansyah, 2011; 12)

Proses memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan kepekaan dan hubungan personal yang baik agar dikemudian hari tercipta sebuah keberhasilan didalam sebuah proses pelayanan. Wujud nyata dari keberhasilan adalah terciptanya kepuasan pelanggan/konsumen selaku pihak yang menggunakan jasa pelayanan publik. Proses ini tidak lepas dari aturan atau tatacara yang telah disepakat dan ditetapkan sebelumnya seperti apa yang telah dijelaskan oleh Rasyid berikut ini:

Menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2015) Pelayanan Publik adalah:

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Hardiyansyah; 2015;23)

Memberikan layanan kepada orang yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi merupakan kegiatan yang dikehendaki oleh

konsumen seperti yang diungkapkan oleh Gibson dan kawan-kawan dibawah ini:

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly dalam Hutasoit (2011)

Pelayanan Publik adalah:

Kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klient, atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain. (Hutasoit, 2011; 61)

Pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak kepada konsumen atau klient pada dasarnya tidak kasat mata seperti yang diungkapkan oleh Kotler yang berbunyi sebagai berikut:

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Hutasoit (2011) Pelayanan

Publik adalah:

Kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan".(Hutasoit,2011,61-62)

Kegiatan yang ditawarkan oleh pihak lain yang dimaksud disini adalah kegiatan yang dilakukan oleh birokrat publik sesuai dengan pendapat Agus Dwiyanto seperti yang telah tertulis dibawah ini:

Menurut Agus Dwiyanto (2008) Pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrat publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Agus Dwiyanto, 2008; 136)

Aktivitas yang dilakukan oleh birokrat publik menjadi hal yang sangat penting untuk warga masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan.Tetapi Aktifitas itu harus dilakukan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dibawah ini:

#### **a. Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum: Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan.
- 2) Kepastian hukum: Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak: Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban: Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan: Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif: Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif: Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan: Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- 9) Akuntabilitas: Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan: Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu: Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan: Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pelayanan Publik yang baik dalam arti berorientasi kepada pelanggan harus berpedoman pada asas-asas pelayanan publik diatas agar menumbuhkan kepercayaan warga masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para birokrat. Tetapi jangan pula dilupakan bahwa pelayanan publik yang diberikan harus mempunyai tujuan yang jelas seperti yang dijelaskan dibawah ini:

#### **b. Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi winarsih (2014)

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan tingkat lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa.dalam upaya pemenuhan kebutuhan Masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Atik Septi winarsih, 2014; 5)

Segala bentuk Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah maupun swasta pada dasarnya adalah untuk melayani kebutuhan Masyarakat. Karena sesungguhnya pelayanan itu dibuat, untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh wargan bukan malah sebaliknya yaitu menambah masalah yang dihadapi oleh warga pengguna jasa layanan tersebut. Agar kebutuhan warga bisa terlayani dengan baik, maka perlu dibuat Standar pelayanan seperti yang tertera dibawah ini:

**c. Komponen Standar Pelayanan**

Komponen standar pelayanan menurut Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Dasar hukum: Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/ tarif produk pelayanan: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh

pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- 6) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 7) Kompetensi pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 8) Pengawasan internal: Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 9) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 10) Jumlah pelaksana: Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- 11) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 12) Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Setiap Produk pelayanan yang diberikan harus aman berarti dilindungi oleh Hukum, Bebas Bahaya berarti tidak menimbulkan kerugian secara moral maupun materil kepada

konsumen atau orang lain, Keragu-raguan berarti setiap hasil dari sebuah produk pelayanan harus dapat mengandung manfaat bagi pemakainya sesuai dengan yang diinginkan

14) Evaluasi kinerja pelaksana: Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Didalam sebuah pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan sangat penting menyusun standar pelayanan publik. Langkah ini ditempuh sebagai salah satu cara untuk meraih kepercayaan pelanggan dan meminimalisir terjadinya kecurigaan dan penyimpangan didalam proses pelayanan kepada warga masyarakat. Dari delapan definisi beserta penjelasan mengenai bagian-bagian yang ada didalam Pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah Pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah dan swasta atas dasar kebutuhan warga masyarakat, dan harus dilaksanakan sesuai dengan Asas dan Standar pelayanan publik yang berlaku.

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Parasuraman et al sebagaimana dikutip oleh Shahin dalam Hutasoit (2011) Kualitas Pelayanan Publik adalah

Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi.(Hutasoit, 2011; 66)



Pelayanan yang baik seharusnya sesuai antara harapan dengan kenyataan, agar ketidakpuasaan konsumen atau pelanggan tidak terjadi. Untuk mengukur kualitas pelayanan sebuah instansi pemerintah atau swasta dibutuhkan tolak ukur yang jelas dan mudah dipahami oleh siapa saja *Accounts Commission* telah menyusun sepuluh faktor atau komponen kualitas pelayanan publik. Sepuluh komponen pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Menurut *Accounts Commission* dalam Hutasoit (2011) ada sepuluh faktor yang menentukan Kualitas Pelayanan Publik adalah:

- a. Akses: Kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan.
- b. Komunikasi: Menjaga konsumen selalu memperoleh informasi dalam bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan konsumen.
- c. Kompetensi: Memiliki keterampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan.
- d. Rasa hormat: Kesopanan, menghargai, pertimbangan, dan ramah dari semua tingkatan staf.
- e. Kredibilitas: Kepercayaan, reputasi dan citra.
- f. Keandalan: Memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
- g. Daya tanggap: Memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan.
- h. Keamanan: Keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan.
- i. Bukti Fisik: Ada tidaknya perlengkapan, fasilitas, staf dan penampilan.
- j. Memahami Konsumen: Mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenal pengulangan konsumen. (Hutasoit, 2011: 66)

*Accounts Commission* berpandangan bahwa Akses, komunikasi, Kompetensi, Rasa hormat, Kredibilitas, Keandalan, Daya tanggap, Keamanan, Bukti Fisik dan memahami konsumen merupakan hal yang sangat penting didalam pelayanan publik. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila sebagian besar dari 10 komponen yang ada terpenuhi. Tetapi seiring berjalannya waktu ada beberapa ahli yang menambahkan beberapa

indikator untuk menilai sejauhmana kualitas pelayanan publik yang diberikan. Beberapa indikator tersebut adalah sebagai berikut:

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011) ada 6 Indikator Untuk menilai kualitas Pelayanan Publik adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan: Waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi Pelayanan: Bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain sebagainya.
- f. Atribut pendukung pelayanan: didalam kantor memiliki ruang tunggu dan ber AC serta ruangnya yang senastiasa selalu dijaga kebersihannya. (Hardiyansyah;2011,40)

Tjiptono berpandangan bahwa Ketepatan waktu pelayanan dan akurasi pelayanan merupakan dua hal yang amat sangat penting bagi pelayanan publik saat ini sehingga sangat penting untuk dimasukkan kedalam kriteria penilaian kualitas pelayanan publik bersama dengan kriteria-kriteria yang lain yang sudah ada. Pelanggan membutuhkan suatu kepastian tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan, dan yang kedua pelayanan yang diberikan harus bebas dari kesalahan, baik itu kesalahan prosedur maupun

kesalahan teknik pelayanan seperti salah menulis nama pengguna layanan dan salah menulis layanan yang ingin digunakan. Waktu terus berjalan pelayanan publikpun dengan cepat berubah mengikuti perkembangan zaman. Ketika isu Good Governance masuk ke sebagian besar negara berkembang, termasuk Indonesia pada awal 1990an, maka lambat laun pelayanan publikpun ikut terkena imbasnya. Agus Dwiyanto berpendapat bahwa dalam sebuah negara yang demokratis harus ada tiga hal pokok dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada warga masyarakat, ketiga hal itu adalah sebagai berikut: Sedangkan menurut Lenvine dalam Agus Dwiyanto (2008) ada tiga indikator produk Pelayanan Publik yang harus ada didalam negara demokrasi adalah:

- a. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. (Agus Dwiyanto, 2008: 143-144)

Pelayanan publik akan berjalan dengan baik apabila penyedia layanan dalam hal ini birokrat atau pegawai yang diberi tugas untuk memberikan pelayanan mampu memahami keinginan setiap konsumen sesuai dengan prinsip yang ada pada organisasi atau instansi yang bersangkutan dan norma-norma yang berlaku dan berkembang didalam masyarakat. Selain ketiga Hal diatas masih ada beberapa ukuran/Indikator dari para Pakar/Ahli pelayanan Publik yang lain untuk menilai sejauhmana kualitas pelayanan Publik yang diberikan. Indikator lain yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Menurut Zeithaml et.all (dalam Tjiptono, 2002) ada sepuluh dimensi yang menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Kesepuluh dimensi itu meliputi:

- a. *Reliability*: Setiap perusahaan/organisasi harus selalu menepati janjinya. Contohnya Memberikan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa sesuai dengan jadwal, Prosedur dan keinginan yang telah disepakati bersama antara petugas pemberi layanan dan konsumen.
- b. *Responsiveness*: Kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- c. *Competence*: Setiap Orang dalam Organisasi atau Instansi atau Perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan sebuah jasa pelayanan kepada warga masyarakat.
- d. *Acces*: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti Lokasi sebuah Organisasi atau Instansi atau Perusahaan yang strategis,

mudah dijangkau, kedua saluran komunikasi yang mudah untuk dihubungi ketiga Informasi mengenai jasa dan prosedur pelayanan yang diinginkan pelanggan mudah diperoleh. Lokasi pembayaran mudah dijangkau oleh pelanggan.

- e. *Courtesy*: Sikap Sopan Santun, Respek, Perhatian dan Keramahan yang dimiliki oleh para *contact personnel* seperti Resepsionis, Operator Telepon, Pegawai pemberi pelayanan dan lain sebagainya.
- f. *Communication*: Memberi Informasi kepada pelanggan dengan dengan bahasa yang mudah dimengerti, serta selalu mendengarkan keluhan dan saran pelanggan.
- g. *Credibility*: Sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama dan reputasi Organisasi/ Instansi/ Perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personnel* dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security*: aman dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. *Understanding/ knowing the customer*: Usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*: Bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan. Seperti surat atau bukti tanda pembayaran, Surat bukti tanda pendaftaran dan surat atau tanda bukti penggunaan suatu barang atau jasa. (Tjiptono, 2002:69)

Metode pengukuran kualitas pelayanan publik diatas dikenal dengan nama metode SERVQUAL (*service quality*). *Competence* atau kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada warga masyarakat dijelaskan secara lebih rinci oleh Robert A.Roe berikut ini:

Menurut Robert A. Roe

Kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan”. (Robert A. Roe, 2001:73)

Seiring berkembangnya waktu dari sepuluh dimensi atau Indikator yang digunakan untuk melihat dan menilai sebuah pelayanan publik sekarang hanya tinggal lima dimensi atau indikator yang digunakan untuk menilai kualitas sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi. Kelima indikator itu adalah sebagai berikut:

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Agus Dwiyanto, 2008) menggunakan lima ukuran yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance and empathy*.

- a. *Tangibles* yaitu berupa fasilitas fisik,peralatan,pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. (Agus Dwiyanto, 2008:145)

Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Hal – hal yang ada didalam SERVQUAL (*service quality*) harus dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan oleh para birokrat/pegawai yang melayani warga masyarakat tanpa melupakan peran serta warga masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dari enam pengertian atau definisi diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik dikatakan berkualitas jika tidak terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh warga masyarakat.

Dari 34 Indikator kualitas pelayanan publik yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli dan pakar. Penulis hanya mengambil dan menggunakan empat indikator kualitas pelayanan publik, yang nantinya akan digunakan untuk meneliti dan menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik dibidang pendaftaran Hak Merk Dagang di kantor wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Indikator yang digunakan adalah sebagai berikut: *Acces*, *Communication*, *Competence*, *Responsiveness* dan *Tangibles*. Penulis beralasan bahwa Langkah ini diambil dikarenakan kelima komponen diatas dianggap sangat sesuai atau relevan dengan permasalahan yang akan

diteliti lebih lanjut yaitu mengenai, bagaimana prosedur pendaftaran Hak merek dagang dan berapa jumlah biaya resmi yang harus dikeluarkan atau dibayarkan saat pemohon atau pendaftar melakukan pendaftaran Hak merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **4. Hak kekayaan Intelektual dan Merek Dagang (*Trademark*)**

##### **a. Hak Kekayaan Intelektual**

###### 1) Arti secara etimologis

Secara etimologis atau asal usul kata Hak atas kekayaan intelektual atau yang lebih dikenal dengan HAKI merupakan terjemahan dari istilah *Intellectual Property Right*. Istilah tersebut terdiri dari tiga kata kunci, yaitu Hak, Kekayaan dan Intelektual. Kekayaan merupakan abstraksi yang dapat dimiliki, dialihkan, dibeli maupun dijual. Adapun kekayaan Intelektual merupakan kekayaan atas segala hasil produksi kecerdasan daya pikir seperti teknologi, pengetahuan, seni, sastra, gubahan lagu, karya tulis, karikatur dan lain sebagainya. Hak atas kekayaan Intelektual (HAKI) merupakan hak-hak (wewenang/ kekuasaan) untuk berbuat sesuatu atas kekayaan intelektual tersebut yang diatur oleh norma hukum yang berlaku.

Menurut Buku panduan hak kekayaan intelektual yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak asasi Manusia.R.I, halaman



iii.(tahun 2013) Hak Kekayaan Intelektual atau sering disingkat "HKI" adalah padanan kata yang biasa digunakan untuk *Intellectual Property Rights* (IPR), yakni hak yang timbul bagi hasil olah pikir 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. Hak itu muncul setelah kita mendaftarkan Kekayaan Intelektual yang kita miliki dan diterima oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Pusat Jakarta. Representasi atau wujud nyata dari hak adalah sertifikat hak atas kekayaan intelektual.

## 2) Bagian-bagian didalam Hak Atas Kekayaan Intelektual

Hak atas Kekayaan Intelektual mencakup dua konsep besar. Konsep yang pertama adalah Hak cipta (*Copyright*) dan konsep yang kedua adalah Hak kekayaan Industri yang didalamnya meliputi: Paten, Merek dagang, Desain Industri, Desain Tata letak Sirkuit terpadu, Rahasia dagang dan Indikasi Geografis, keduanya diatur secara terpisah. Hak cipta adalah Hak untuk melindungi hasil kecerdasan, pikiran, ungkapan dan renungan manusia yang menjelma menjadi bentuk Buku, Lagu dan Film. Hak kekayaan industri terdiri dari, pertama: Paten adalah hak eksklusif yang diberikan oleh negara kepada inventor atas hasil invensinya terbaru

di bidang teknologi. Kedua: Merek dagang adalah perlindungan hukum terhadap merek yang digunakan pada barang yang diperdagangkan oleh seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama atau badan hukum. Ketiga: Desain Industri adalah perlindungan hukum terhadap suatu kreasi yang berbentuk gambar yang memberikan kesan estetis dan dapat dipakai untuk menghasilkan suatu produk, barang, komoditas industri, atau kerajinan tangan. Keempat: Desain Tata letak Sirkuit terpadu adalah perlindungan hukum terhadap kreasi berupa rancangan peletakan tiga dimensi dari berbagai elemen, sekurang-kurangnya satu dari elemen tersebut adalah elemen aktif, serta sebagian atau semua interkoneksi dalam suatu Sirkuit Terpadu dan peletakan tiga dimensi tersebut dimaksudkan untuk persiapan pembuatan Sirkuit Terpadu. Kelima: Rahasia dagang adalah perlindungan hukum terhadap informasi yang tidak diketahui oleh umum di bidang teknologi dan/ atau bisnis, mempunyai nilai ekonomi karena berguna dalam kegiatan usaha, dan dijaga kerahasiaannya oleh pemilik rahasia dagang. Keenam: Indikasi Geografis adalah perlindungan hukum terhadap suatu tanda yang menunjukkan daerah asal suatu barang, yang karena faktor lingkungan geografis termasuk faktor alam, faktor manusia, atau kombinasi dari kedua faktor tersebut, memberikan ciri dan kualitas tertentu pada barang yang dihasilkan.

### 3) Sistem yang berlaku didalam HAKI

Hak Atas Kekayaan Intelektual merupakan hak privat *private rights*. Disinilah ciri khas Hak Kekayaan Intelektual. Setiap orang bebas untuk mendaftarkan karya intelektual atau tidak. Hak eksklusif yang diberikan negara kepada individu pelaku seperti inventor, pencipta, pendesain, dan lain sebagainya. Penghargaan ini diberikan untuk menghargai karya atau kreatifitas orang lain. Kedua, agar orang lain punya semangat dan motivasi untuk mengembangkan lagi karya yang telah ada agar hasilnya menjadi lebih baik, sehingga dengan sistem tersebut kepentingan masyarakat ditentukan melalui mekanisme pasar. Sistem yang berlaku didalam Hak Kekayaan Intelektual juga menunjang diadakannya sistem dokumentasi yang baik atas bentuk kreativitas manusia. Sehingga kemungkinan dihasilkan teknologi atau hasil karya lain yang sama dapat dihindarkan/ dicegah. Dukungan dokumentasi yang baik tersebut, diharapkan dapat dimanfaatkan oleh warga masyarakat dengan maksimal untuk keperluan hidup atau mengembangkan lebih lanjut untuk memberikan nilai tambah yang lebih tinggi lagi.

#### a) Badan Khusus yang menangani Kekayaan Intelektual Dunia

*World Intellectual Property Organization (WIPO)*, suatu badan khusus PBB yang menangani masalah Hak Atas

Kekayaan Intelektual dan Indonesia menjadi salah satu anggotanya.

b) Badan Khusus yang menangani Kekayaan Intelektual Di Indonesia

Di Indonesia Badan atau lembaga yang menangani masalah Kekayaan Intelektual adalah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Ditjen Hak Kekayaan Intelektual. Mulai tahun 2015 tepatnya pada tanggal 22 April 2015 istilah Ditjen Hak Kekayaan Intelektual berubah menjadi Ditjen Kekayaan Intelektual. Hal ini sesuai dengan Perpres Nomor 44 Tahun 2015 tentang Kementerian Hukum dan Hak asasi manusia, yang menyatakan bahwa Ditjen HKI berubah nama menjadi Ditjen KI. Menurut Sekretaris Dirjen KI Kemenkumham Razilu, alasan berubahnya nomenklatur tersebut lantaran mengikuti institusi yang menangani bidang kekayaan intelektual di negara-negara lain. Perubahan nomenklatur di Ditjen KI bukan kali ini saja terjadi. Setidaknya perubahan nomenklatur telah dilakukan sebanyak empat kali. Sebelum Ditjen HKI, nama institusinya adalah Ditjen HaKI atau Hak atas Kekayaan Intelektual. Sebelum Ditjen HaKI, direktorat tersebut bernama Ditjen HCPM atau direktorat Hak Cipta, Paten dan Merek.

## **b. Merek Dagang (*Trade mark*)**

### 1) Merek menurut Undang-undang nomor 15 tahun 2001

Merek adalah tanda yang berupa gambar, nama, kata, huruf, angka, susunan warna atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam kegiatan barang dan jasa. Merek dagang digunakan oleh pengusaha untuk mengidentifikasi sebuah produk atau layanan. Merek Dagang meliputi nama produk atau layanan beserta logo, simbol, gambar yang menyertai produk atau layanan tersebut. Contoh: *Kentucky Fried Chicken* yang disebut merek dagang adalah urutan katanya yaitu *Kentucky - Fried - Chicken* beserta variasinya contohnya seperti KFC. Merek merupakan suatu tanda yang khas atau memiliki daya pembeda dibandingkan barang yang lain. Merek dagang digunakan pengusaha untuk memperkenalkan produknya yang berwujud barang atau jasa kepada konsumen, dibawah ini akan dijelaskan secara mendetail tentang merek dagang.

Pada intinya Hak Kekayaan Intelektual adalah hak yang timbul bagi hasil olah pikir yang menghasikan suatu produk atau proses yang berguna untuk manusia. Karena manusia/pembuat dapat menikmati secara ekonomis hasil dari suatu kreativitas intelektual yang telah berubah wujud menjadi nama sebuah merek. Jenis-jenis merek adalah sebagai berikut:

a) Jenis-jenis merek adalah sebagai berikut:

1. Merek Dagang

Merek dagang adalah merek yang digunakan pada barang yang diperdagangkan oleh seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama atau badan hukum untuk membedakan dengan barang-barang sejenis lainnya.

2. Merek Jasa

Merek jasa adalah merek yang digunakan pada jasa yang diperdagangkan oleh seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama atau badan hukum untuk membedakan dengan jasa-jasa sejenis lainnya.

3. Merek Kolektif

Merek kolektif adalah merek yang digunakan pada barang dan/atau jasa dengan karakteristik yang sama yang diperdagangkan oleh beberapa orang atau badan hukum secara bersama-sama untuk membedakan dengan barang dan/atau jasa sejenis lainnya.

Dari penjelasan diatas ternyata ada tiga Jenis merek yang sering dipergunakan didalam dunia perdagangan yaitu Merek Dagang, Merek Jasa dan Merek Kolektif. Fungsi merek pada umumnya adalah sebagai berikut:

b) Fungsi Merek

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 dalam mempromosikan hasil produksinya cukup dengan menyebut mereknya
3. Jaminan atas mutu barang
4. Penunjuk asal barang/ jasa dihasilkan

Dari penjelasan diatas ternyata banyak manfaat yang bisa kita peroleh jika produk yang kita buat diberi merek. Alangkah baiknya jika merek yang kita miliki kita daftarkan ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham agar mendapat perlindungan hukum dan mengurangi terjadinya pembajakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, dibawah ini adalah fungsi pendaftaran merek:

c) Fungsi Pendaftaran Merek

1. Sebagai alat bukti kepemilikan hak atas merek yang didaftarkan.
2. Sebagai dasar penolakan terhadap merek yang sama pada keseluruhannya atau sama pada pokoknya yang dimohonkan pendaftaran oleh orang lain untuk barang/ jasa sejenisnya.

3. Sebagai dasar untuk mencegah orang lain memakai merek yang sama pada keseluruhannya atau sama pada pokoknya dalam peredaran untuk barang/ jasa sejenisnya.
4. Sebagai salah satu syarat administrasi yang wajib harus dipenuhi dalam proses pendaftaran untuk mendapatkan sertifikat keamanan pangan dari Badan Pengawas Obat dan makanan.

Banyak manfaatnya jika kita mau mendaftarkan merek yang kita miliki. Tetapi jangan sampai lupa bahwa kita perlu tahu apakah semua merek bisa didaftarkan ke Kementerian Hukum dan Ham Pusat Jakarta atau di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

d) Merek yang tidak bisa didaftarkan

1. Didaftarkan oleh pemohon yang bertitikad tidak baik
2. Tidak memiliki daya pembeda
3. Masih dalam bentuk ide/ gagasan yang belum dituangkan dalam bentuk gambar
4. Merupakan tiruan atau menyerupai nama atau singkatan nama, bendera, lambang atau simbol atau emblem negara atau lembaga nasional maupun internasional, kecuali atas persetujuan tertulis dari pihak yang berwenang.
5. Merupakan tiruan atau menyerupai tanda atau cap atau stempel resmi yang digunakan oleh negara atau lembaga



pemerintah, kecuali atas persetujuan tertulis pihak yang berwenang.

e) Pemohon

Pemohon adalah pihak yang mengajukan permohonan yaitu:

1. Orang/ Perorangan
2. Perkumpulan
3. Badan Hukum (CV, Firma, Perseroan)

Badan Hukum yang berwujud CV, Firma dan perseroan, perkumpulan/ komunitas dan usaha perorangan/ mandiri yang bisa mendaftarkan mereknya ke Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang berkantor di Jakarta atau di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Setelah kita memperoleh sertifikat, kita jangan sampai lupa untuk mengetahui berapa tahun perlindungan Hukum terhadap merek yang kita miliki. Agar sebelum masa berlaku habis kita bisa langsung memperpanjang masa perlindungan Hukum terhadap merek yang telah kita miliki sebelumnya.

f) Jangka Waktu Perlindungan Merek

Merek terdaftar mendapat perlindungan hukum untuk jangka waktu 10 (sepuluh) tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu yang sama 10 (sepuluh) tahun. Perlindungan Merek terdaftar selama 10 (sepuluh) tahun tersebut berlaku sejak

tanggal penerimaan permohonan merek yang bersangkutan. Jangka Waktu perlindungan Merek selama 10 Tahun dan kita dapat mengajukan perpanjangan perlindungan.

g) Perpanjangan jangka waktu perlindungan merek terdaftar

Permohonan perpanjangan pendaftaran merek dapat diajukan secara tertulis oleh pemilik merek atau kuasanya dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan. Sebelum berakhirnya jangka waktu perlindungan bagi merek terdaftar tersebut. Jadi Satu tahun sebelum Perlindungan merek kita Habis kita wajib melakukan perpanjangan waktu perlindungan terhadap merek yang kita miliki.

h) Prosedur Pengajuan Permohonan

1. Permohonan pendaftaran merek diajukan dengan cara mengisi formulir yang telah disediakan untuk itu dalam bahasa Indonesia dan diketik rangkap 4 (empat)
2. Pemohon wajib melampirkan
  - a. Surat pernyataan di atas kertas bermaterai cukup yang ditandatangani oleh pemohon yang menyatakan bahwa merek yang dimohonkan adalah miliknya.
  - b. Surat kuasa khusus, apabila permohonan pendaftaran diajukan melalui kuasa.

- c. Salinan resmi akte pendirian badan hukum atau fotokopinya yang dilegalisir oleh notaris, apabila pemohon badan hukum.
- d. 24 Lembar *e-tiket* merek (4 lembar dilekatkan pada formulir) yang dicetak di atas kertas.
- e. Bukti prioritas asli dan terjemahannya dalam bahasa Indonesia, apabila permohonan diajukan menggunakan hak prioritas.
- f. Fotokopi kartu tanda penduduk pemohon.
- g. Bukti pembayaran biaya permohonan.

Dari penjelasan mengenai Hak Atas Kekayaan Intelektual dan Merek diatas, maka dapat kita simpulkan bahwa hasil olah pikiran kita yang telah berubah wujud menjadi sebuah nama merek, baik itu merek dagang, merek jasa maupun merek kolektif harus kita lindungi dari aksi pembajakan dengan cara melakukan pendaftaran merek dagang, merek jasa dan merek kolektif ke Kementerian Hukum dan Ham Pusat Jakarta atau di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Karena banyak manfaat yang bisa kita dapat jika kita melakukan pendaftaran merek.

## **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian berfokus kepada pelaksanaan pendaftaran Sertifikat Hak Merek dagang. Penulis menentukan indikator yang relevan digunakan untuk melihat sejauhmana pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen/ warga masyarakat.

1. Aspek akses
  - a. Ketersediaan informasi tentang prosedur pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.
  - b. Ketersediaan saluran komunikasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Aspek komunikasi
  - a. Sarana untuk menyampaikan Prosedur Pelayanan Pendaftaran merek dagang kepada pemohon atau pendaftar.
3. Aspek kompetensi
  - a. Penguasaan petugas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap prosedur pelayanan pendaftaran merek dagang.
  - b. Latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai yang menangani pendaftaran merek dagang.
  - c. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

- d. Lembaga yang menyelenggarakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia, di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.
  - e. Indikator yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengembangan sumber daya manusia, di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Aspek bukti fisik (*Tangibles*)
- a. Bukti Fisik berupa surat tanda bukti pembayaran atau kwitansi dari Bank atau lembaga yang ditunjuk sebagai tempat pembayaran dalam proses pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual dan Merek Dagang.
  - b. Bukti Fisik berupa surat tanda bukti pendaftaran merek dagang dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Aspek responsivitas (*Responsiveness*)
- a. Kesiapan pegawai dalam memproses, setiap permohonan pendaftaran merek dagang yang masuk ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.
  - b. Kesiapan pegawai dalam mengirimkan berkas-berkas pendaftaran merek dagang ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual yang berkantor di Jakarta.
  - c. Pengawasan terhadap proses pendaftaran merek dagang

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Moleong (2014) Penelitian deskriptif adalah:

Penelitian yang bermaksud untuk memahami sebuah fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya Perilaku, Persepsi, Motivasi dan tindakan secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode Ilmiah (Moleong.Lexy J;2014,6)

Penelitian bersifat deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan apa yang dialami/ dijelaskan oleh subyek sesuai dengan permasalahan yang ada didalam skripsi ini dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Jenis penelitian yang dipilih adalah deskriptif dikarenakan, jenis deskriptif dianggap relevan dan mampu menjelaskan secara menyeluruh tentang proses pendaftaran Hak Merek Dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **2. Subyek Penelitian**

Subyek Penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai yang melayani proses pendaftaran merek dagang dan warga yang mendaftarkan merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik menentukan narasumber yang berasal dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan teknik *purposive* yaitu sebuah Teknik menentukan narasumber/informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya oleh seorang peneliti. Pertimbangan

yang diambil biasanya adalah Peneliti akan memilih narasumber atau informan yang dianggap tahu, paham dan mampu menjelaskan substansi atau inti dari permasalahan yang sedang diteliti dan dikaji lebih mendalam oleh peneliti (Sugiono, 2008:85). Pihak pertama narasumber yang berasal dari Pihak Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta selaku instansi yang menyelenggarakan pelayanan pendaftaran Hak Merek Dagang sebanyak 2 orang terdiri dari: 1 orang Kasubbid Pelayanan Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual dan 1 Orang Pejabat Fungsional umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual. Pihak kedua adalah narasumber yang berasal dari konsumen atau pelaku UMKM yang telah mendaftarkan merek dagangnya ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, ditentukan menggunakan teknik snowball. Data selengkapnya adalah sebagai berikut:

#### Deskripsi Informan

Dibawah ini adalah data informan secara umum menurut nama, umur, jenis kelamin jabatan dan pekerjaan, data selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel I.1

## Deskripsi Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Tingkat Pendidikan	Jabatan/Pekerjaan
1.	Haryanto, S.H	Laki-laki	54	S-1	Kasubbid Pelayanan AHU dan KI
2.	Ruly Nindasari Sihmawati S.H.	Perempuan	31	S-1	Pejabat Fungsional umum khusus analisis desain industri
3.	Titie R.P	Perempuan	40	SMA	Wirausaha Singkong Goreng
4.	Nur Rafika Isnaeni,Amd	Perempuan	38	D-3	Wirausaha Busana Kebaya
5.	Wahyudi,S.Pd	Laki-laki	39	S-1	Wirausaha Kain Sagen
6.	Yudhan Aria Kusuma	Laki-laki	38	SMA	Wirausaha Busana adat Jawa
7.	Athanasia Dian Santi	Perempuan	38	SMA	Wirausaha Jadah Tempe
8.	Herry Yuliawan	Laki-laki	37	SMA	Wirausaha Pembuatan Sablon Kaos
9.	Martinus Didik.R	Laki-laki	36	SMA	Wirausaha Busana keagamaan
10.	Mulyono Dipakusuma	Laki-laki	42	SMA	Wirausaha Batik Bantul
11.	Mar'atu Sholikhah	Perempuan	39	SMA	Wirausaha Busana Muslim

*Sumber: Data primer yang diolah dari informan,2016*

Dari tabel I.1 diatas dapat disimpulkan bahwa informan secara umum yang meliputi:

Jenis Kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jabatan sudah mencerminkan representasi informan yang diambil secara acak. Menurut peneliti komposisi informan diatas cukup variatif dan mampu menjawab dengan baik, pertanyaan yang diajukan oleh peneliti selama sesi wawancara berlangsung. Hal ini dikarenakan komposisi informan terdiri dari satu orang pejabat yang bertugas melaksanakan proses pendaftaran merek dagang, satu orang pejabat yang bertanggung jawab secara



struktural dalam proses pendaftaran merek dagang dan sembilan orang yang berasal dari warga masyarakat pelaku UMKM yang terdiri pelaku usaha singkong goreng, busana kebaya, kain sagen, busana adat Jawa, jadah tempe, pembuatan sablon kaos, busana keagamaan, batik Bantul dan busana muslim. Menurut peneliti dari keseluruhan informan/ narasumber yang berhasil diwawancarai. Peneliti menganggap bahwa informan/ narasumber telah merepresentasikan permasalahan pokok dan cukup teliti dan kritis dalam menjelaskan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik di bidang pendaftaran merek dagang di kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **3. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi/ Pengamatan**

Menurut Hadi (2005:136) Observasi adalah:

Observasi atau “pengamatan adalah suatu teknik pengambilan data dengan cara mengamati dan mencatat dengan sistematis dari obyek penelitian sehingga dapat memperoleh data yang diperlukan. (Sutrisno Hadi, 2015:136)

Dengan demikian teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat langsung situasi/ keadaan sebenarnya di lokasi penelitian sebelum penelitian berlangsung.

b. Wawancara (*interview*)

Menurut Moleong Lexy J (2014) Wawancara adalah

Percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dengan tujuan untuk mengkontruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan motivasi, tuntutan dan kepedulian. (Moleong Lexy J, 2014:186).

c. Dokumentasi

Menurut Moleong.Lexy J (2014) Dokumentasi adalah

Bahan tertulis yang dapat dijadikan sumber data. Karena dalam banyak hal dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. (Moleong Lexy J, 2014: 216-217).

## 5. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong Lexy J (2013) Teknik Analisis Data adalah

Proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan saluran uraian data yang membedakan dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian". (Moleong Lexy J, 2013:208).

Analisis data kualitatif berlangsung melalui tahap-tahap yang dimulai dengan telaah atas jumlah yang diperoleh dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, observasi, foto, dokumentasi dan lain sebagainya. Setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah data tersebut kemudian direduksi (reduksi data) dengan melakukan abstraksi data. Kemudian langkah berikutnya adalah penyusunan data yang telah diabstraksikan kedalam

satuan-satuan yang nantinya dikategorikan sehingga dari kategori tersebut dapat disebut dengan koding. Tahap puncak dari analisis data adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data yang diakhiri dengan penafsiran data secara kualitatif. Supaya tercipta kredibilitas dan keabsahan data, maka dalam penelitian perlu menggunakan teknik triangulasi, sesuatu yang diluar itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Teknik triangulasi dapat ditentukan dengan jalan:

- a. Membandingkan data dari hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
- c. Membandingkan isi wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

## **BAB II**

### **PROFIL KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

#### **A. Deskripsi Kanwil Kemenkumham Daerah Istimewa Yogyakarta**

##### **1. Sejarah Singkat Kanwil Kemenkuham DIY**

Departemen Kehakiman RI terbentuk bersamaan dengan berdirinya Republik Indonesia. Tugas Pokok dan Fungsi Departemen Kehakiman di

daerah propinsi dilaksanakan oleh Kantor Wilayah Departemen Kehakiman. Sampai dengan tahun 1985 tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta masih dirangkap atau menginduk ke Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jawa Tengah di Semarang. Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Daerah Istimewa Yogyakarta baru dibentuk dan mulai operasional pada tahun 1985 berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M.06-PR.07.02 Tahun 1984 tanggal 26 Nopember 1984 tentang Pembentukan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman tipe B Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam perkembangannya Kantor Wilayah Departemen Kehakiman DIY berubah nama sesuai dengan perubahan nama Departemen induknya, yaitu pada masa reformasi pemerintahan Presiden KH Abdurrahman Wahid tahun 1999, Departemen Kehakiman RI berubah menjadi Departemen Hukum dan Perundang-undangan dengan Menteri Prof DR Yusril Ihza Mahendra SH. Konsekuensinya Kantor Wilayah di daerah-daerah berubah nomenklatur dan wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Perundang-undangan Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Menteri Hukum dan Perundang-undangan Nomor : m-12.PR.07.10 Tahun 1999.

Pada Tahun 2000 pada masa pemerintahan Presiden Megawati Soekarnopoetri, terjadi perubahan kembali Departemen Hukum dan Perundang-undangan menjadi Departemen Kehakiman dan Hak Asasi

Manusia RI. Akibatnya Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Perundang-undangan Daerah Istimewa Yogyakarta berubah nama menjadi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta, sesuai dengan Surat Edaran menteri Kehakiman dan HAM RI Nomor : M.07.PR.07.02 Tahun 2000 tanggal 26 Oktober 2000. Pada Tahun 2004 pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono terjadi perubahan nama kembali menjadi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI seiring lembaga peradilan tidak lagi melekat pada jajaran Mahkamah Agung RI. Pada masa tersebut jabatan Menteri Hukum dan Hak asasi Manusia dijabat 2 orang, yakni DR Hami Awaluddin dan selanjutnya digantikan oleh Andi Mattalata, SH.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DIY mempunyai unit pelaksana teknis baik dari Pemasarakatan maupun Imigrasi. Beberapa kali nomeklatur Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DIY mengalami perubahan. Selanjutnya seiring berjalannya waktu, pimpinan Kantor Wilayah telah mengalami pergantian hingga saat ini. Sebagai Kepala Kantor Wilayah yang pertama ialah Drs. Slamet Sarwoko, Bc.AK (1985-1986); Lies Soegondo, SH (1986-1989); Drs. Soejarno Sih, SH, CN (1989-1999); Drs. Bayir Nuri (1999-2000); Muljowijono, SH (2000-2003). Pada tahun 2003-2007 dilanjutkan oleh Ririm Djati Perbawati, SH, Soemoeljo. P, SH (2007-2008) Mhd. Nasir Almi, SH, MM (2008-2009) diteruskan oleh Bambang Rantam Sariwanto,

SH, MM (Februari 2009-Oktober 2009); Widi Asmoro, SH (2009-2010); Dr. Susi Susilawati, SH, MH dan Danan Purnama, SH, MH (2011-2012). Tahun 2012-2013 dilanjutkan oleh Rusdianto, SH, M.Hum; dan mulai akhir 2013 sampai dengan saat profil ini disusun dijabat oleh Endang Sudirman, Bc.IP, S.Sos, MM yang sebelumnya menjabat Kepala Divisi Pemasyarakatan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DIY.

## **2. Sejarah Singkat Pendaftaran haki di Kanwil Kemenkuham DIY**

Kebijakan Pendaftaran Kekayaan Intelektual melalui Kantor Wilayah salah satunya adalah melalui Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan sebuah kebijakan yang belum lama dilakukan. Kebijakan ini baru dilakukan pada tahun 1999, setelah dikeluarkannya Keputusan Menteri Kehakiman RI nomor M.09-PR.07.06 tahun 1999 tentang penunjukkan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman untuk menerima permohonan Kekayaan Intelektual. Hal ini dilatarbelakangi oleh, pertama: Keputusan Menteri Kehakiman RI nomor M.18-UM.06.05 tahun 1996 tentang penerbitan buku pola pembinaan pengendalian administrasi Departemen Kehakiman yang secara umum berisi tentang Kantor Wilayah tidak dibenarkan atau diizinkan menerima permohonan pendaftaran Ciptaan. Keputusan Menteri Kehakiman tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan warga masyarakat dan perkembangan zaman terutama bagi para pemohon atau pendaftar Kekayaan Intelektual seperti para pengusaha, pencipta lagu dan

seniman yang menginginkan pelayanan pendaftaran yang mudah, cepat dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Kedua: untuk meningkatkan pelayanan jasa hukum dan memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengajukan permohonan Kekayaan Intelektual, maka pendaftaran Kekayaan Intelektual bisa dilakukan di Kantor Wilayah Departemen Kehakiman RI.

Kekayaan Intelektual yang bisa didaftarkan di Kantor wilayah pada awalnya hanya meliputi Hak Cipta, Paten dan Merek. Hal ini sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Hak Kekayaan Intelektual nomor H-08-PR.07.10 tahun 2000 tentang Petunjuk Pelaksana Penerimaan Permohonan Pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual Melalui Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Seiring berjalannya waktu dan semakin tingginya tuntutan dan kebutuhan warga masyarakat maka mulai tahun 2003, pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual tidak hanya sebatas pada Hak Cipta, Paten dan Merek saja. Tetapi sudah termasuk Hak Cipta, Paten, Merek, Rahasia Dagang, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Desain Industri. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI nomor M.11-PR.07.06 tahun 2003 tentang penunjukkan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman untuk menerima permohonan Kekayaan Intelektual serta diperkuat oleh keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual nomor H-01-PR.07.06 tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksana Penerimaan Permohonan Pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual Melalui

Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

### 3. Identitas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY

#### a. Logo Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY



##### 1) Makna Tulisan:

Pengayoman berarti mengayomi dan melindungi seluruh rakyat Indonesia di bidang Hukum dan Hak Asasi Manusia.

##### 2) Makna Gambar:

- a) 5 (lima) garis bujur melambangkan Pancasila yang merupakan falsafah Negara
- b) Dua garis tegak lurus sejajar yang mempunyai makna demokrasi dan keadilan untuk mewujudkan kesejahteraan bangsa Indonesia
- c) Garis siku kanan bermakna hukum dan garis siku kiri bermakna hak asasi manusia yang menjunjung tinggi agama dan moral.

##### 3) Makna Warna:

- a) Warna biru tua sebagai dasar yang mempunyai makna amanah, keamanan, keteraturan, kedalaman makna jati diri bangsa, percaya diri, ketertiban, dan inovasi teknologi.



- b) Warna emas bermakna keagungan, keluhuran, dan kewibawaan.

#### **4. Visi dan Misi Kanwil Kemenkuham DIY**

##### a. Visi

Mewujudkan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang sadar hukum dan hak asasi manusia

##### b. Misi

- 1) Melaksanakan pembentukan hukum
- 2) Melaksanakan pelayanan hukum dan hak asasi manusia
- 3) Melaksanakan penegakan hukum dan hak asasi manusia
- 4) Melaksanakan peningkatan kesadaran hukum dan hak asasi manusia masyarakat.

#### **5. Kedudukan, Tugas dan Fungsi**

##### a) Kedudukan

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, berkedudukan di Provinsi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Sekretaris

Jenderal. Kantor Wilayah dipimpin oleh Seorang Kepala, atau yang sering disebut dengan kepala kantor wilayah yang bertugas untuk mengkoordinasikan tugas para kepala divisi.

b) Tugas

Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

c) Fungsi

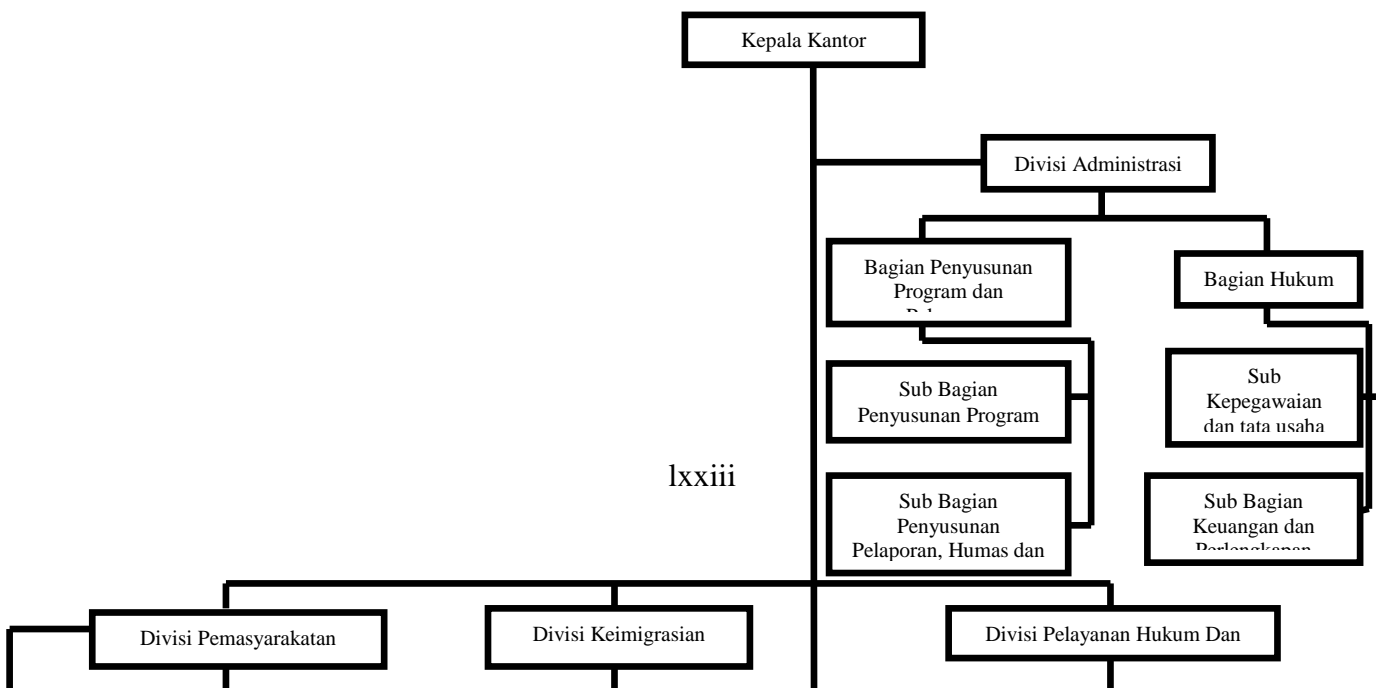
Untuk menyelenggarakan tugas seperti yang telah tertulis diatas, maka kantor wilayah menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian program dan pelaporan.
- 2) Pelaksanaan pelayanan dibidang adminitrasi umum, hak kekayaan intelektual dan pemberian informasi hukum.
- 3) Pelaksanaan fasilitasi perancangan produk hukum daerah, pengembangan budaya hukum dan penyuluhan hukum, serta konsultasi dan bantuan hukum.
- 4) Pengkoordinasian pelaksanaan operasional Unit Pelaksanaan dilingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di bidang keimigrasian dan bidang pemasyarakatan.

- 5) Penguatan dan pelayanan hak asasi manusia dalam rangka mewujudkan penghormatan, pemenuhan, pemajuan, perlindungan dan penegakan hak asasi manusia.
- 6) Pelaksanaan urusan administrasi dilingkungan kantor wilayah.

## 6. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham

DIY



Gambar 2.1. Struktur Organisasi

## **7. Tupoksi Organisasi Kanwil Kemenkuham DIY**

a. Kantor Wilayah Terdiri atas

1) Divisi Administrasi

a) Tugas

Divisi Administrasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretariat Jenderal dan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah.

b) Fungsi

Divisi Administrasi menyelenggarakan fungsi:

1. Pengoordinasian kegiatan di lingkungan Kantor Wilayah
2. Pengoordinasian dan penyusunan rencana, program, kegiatan dan anggaran, serta evaluasi dan laporan
3. Pelaksanaan urusan kepegawaian, administrasi keuangan perlengkapan, serta tata usaha dan rumah tangga
4. Pengoordinasian pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia di lingkungan Kantor Wilayah
5. Pelaksanaan kehumasan dan pelayanan pengaduan serta pengelolaan teknologi informasi.

c) Bagian-bagian dalam Divisi Administrasi

1) Bagian Program dan Pelaporan

- a) Tugas divisi administrasi bagian program dan pelaporan

Bagian Program dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan rencana, program, kegiatan dan anggaran, pengolahan dan penyajian data, pemberian informasi dan komunikasi, protokoler, kehumasan, dan hubungan antar lembaga serta evaluasi dan laporan.

- b) Fungsi divisi administrasi bagian program dan pelaporan

Untuk melaksanakan tugas tersebut divisi administrasi bagian program dan pelaporan menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran
  - 2) Pengelolaan teknologi informasi, pengolahan data dan penyajian informasi, pelayanan pengaduan
  - 3) Pelaksanaan protokoler, kehumasan, dan hubungan antar lembaga.
  - 4) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan.
- c) Bagian Program dan Pelaporan terdiri atas:

- 1) Subbagian penyusunan program

Tugas Subbagian Penyusunan Program bertugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran.

- 2) Subbagian penyusunan pelaporan, hubungan masyarakat, dan teknologi informasi.

Tugas Subbagian Penyusunan Pelaporan, Hubungan Masyarakat, dan Teknologi Informasi bertugas melakukan pemantauan, pelaksanaan kegiatan, penyiapan bahan

evaluasi, dan penyusunan laporan serta protokoler, kehumasan, hubungan antar lembaga, pelayanan pengaduan, dan pengelolaan teknologi informasi

2) Bagian Umum.

a) Tugas divisi administrasi bagian Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian, administrasi keuangan, perlengkapan dan tata usaha, serta rumah tangga, dan melaksanakan koordinasi pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia di lingkungan Kantor Wilayah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Fungsi divisi administrasi bagian umum

1. Penyiapan koordinasi dan pelaksanaan urusan tata usaha
2. Pengelolaan urusan kepegawaian
3. Pelaksanaan koordinasi pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia
4. Pengelolaan urusan administrasi keuangan
5. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan rumah tangga.

c) Bagian Umum terdiri atas

1. Subbagian Kepegawaian dan Tata Usaha

Subbagian Kepegawaian dan Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi, pelaksanaan urusan tata usaha, pengelolaan urusan kepegawaian, dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

2. Subbagian Keuangan dan Perlengkapan.

Subbagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas melakukan urusan administrasi keuangan, perlengkapan, dan rumah tangga.

2) Divisi Pemasarakatan

a) Tugas Divisi Pemasarakatan

Divisi Pemasarakatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Pemasarakatan di wilayah.

b) Fungsi

1. Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang bimbingan pamasarakatan, pengentasan anak, informasi dan komunikasi, keamanan, kesehatan, dan



perawatan narapidana/ tahanan, serta pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara

2. Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang bimbingan pemasyarakatan, pengentasan anak, informasi dan komunikasi, keamanan, kesehatan, dan perawatan narapidana/ tahanan, serta pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara

3. Penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran di lingkungan Divisi Pemasyarakatan

4. Pengoordinasian perencanaan dan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta administrasi keuangan di lingkungan unit pelaksana teknis pemasyarakatan berkoordinasi dengan Divisi Administrasi.

c) Bagian-bagian dalam Divisi Pemasyarakatan

1. Divisi Pemasyarakatan terdiri atas:

a. Bidang Pembinaan, Bimbingan Pemasyarakatan, Pengentasan Anak Informasi dan Komunikasi

b. Bidang Keamanan, Kesehatan, Perawatan Narapidana/ Tahanan, dan Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara.

2. Tugas divisi pemasyarakatan Bidang Pembinaan, Bimbingan Pemasyarakatan, Pengentasan Anak Informasi dan Komunikasi

a. Bidang Pembinaan, Bimbingan Pemasyarakatan, Pengentasan Anak, Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang bimbingan pemasyarakatan, pengentasan anak, serta informasi dan komunikasi.

b. Bidang Pembinaan, Bimbingan Pemasyarakatan, Pengentasan Anak, Informasi dan Komunikasi menyelenggarakan fungsi:

1) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang bimbingan pemasyarakatan, pengentasan anak, serta informasi dan komunikasi

2) Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang bimbingan pemasyarakatan, pengentasan anak, serta informasi dan komunikasi.

c. Bidang Pembinaan, Bimbingan Pemasarakatan, Pengentasan Anak, Informasi, dan Komunikasi terdiri atas:

1) Subbidang Pembinaan, Bimbingan Pemasarakatan, dan Pengentasan Anak.

2) Subbidang Registrasi, Informasi dan Komunikasi.

d. Tugas Subbidang Pembinaan, Bimbingan Pemasarakatan dan Pengentasan Anak.

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang bimbingan pamasarakatan dan pengentasan anak.

e. Tugas Subbidang Registrasi, Informasi, dan Komunikasi

Subbidang Registrasi, Informasi, dan Komunikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang registrasi serta informasi dan komunikasi.

f. Tugas Bidang Keamanan, Kesehatan, Perawatan Narapidana/ Tahanan dan Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara

g. Divisi masyarakatan Bidang Keamanan, Kesehatan, Perawatan Narapidana/ Tahanan, dan Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang keamanan, kesehatan, dan perawatan narapidana/ tahanan, serta pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara.

1. Untuk melaksanakan tugas diatas Bidang Keamanan, Kesehatan, Perawatan Narapidana/ Tahanan, dan Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara menyelenggarakan fungsi:

2. Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang keamanan, kesehatan, dan perawatan narapidana/ tahanan,

serta pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara.

3. Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang keamanan, kesehatan, dan perawatan narapidana/ tahanan, serta pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara.

h. Bagian-bagian dalam Bidang Keamanan, Kesehatan, Perawatan Narapidana/ Tahanan, dan Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara:

1) Subbidang Keamanan

Tugas Subbidang Keamanan Subbidang Keamanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan keamanan dan pelayanan pengaduan.

2) Subbidang Perawatan Narapidana/ Tahanan, Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara.

Tugas Subbidang Perawatan Narapidana/ Tahanan, Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang

Rampasan Negara: Subbidang Perawatan Narapidana/ Tahanan, Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan kesehatan dan perawatan narapidana/ tahanan serta pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara.

3) Divisi Keimigrasian

a) Tugas

Divisi Keimigrasian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Imigrasi di wilayah.

b) Fungsi

1) Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang lalu lintas keimigrasian, izin tinggal, dan status keimigrasian, serta penindakan keimigrasian dan rumah detensi imigrasi.

2) Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang lalu lintas keimigrasian, izin tinggal, dan status

keimigrasian, serta penindakan keimigrasian dan rumah detensi imigrasi.

3) Penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran di lingkungan Divisi Keimigrasian.

4) Pengoordinasian perencanaan dan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta administrasi keuangan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis imigrasi berkoordinasi dengan Divisi Administrasi.

c) Bagian-bagian dalam divisi keimigrasian

1) Divisi Keimigrasian terdiri atas:

- a. Bidang Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian
- b. Bidang Intelijen, Penindakan, Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.

2) Tugas divisi keimigrasian bidang lalu lintas dan izin tinggal keimigrasian

- a. Bidang lalu lintas dan izin tinggal keimigrasian melaksanakan tugas pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang dokumen perlintasan, tempat pemeriksaan imigrasi, izin tinggal keimigrasian, dan status kewarganegaraan.

b. Bidang Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis dibidang lalu lintas keimigrasian dan tempat pemeriksaan imigrasi
2. Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang izin tinggal orang asing dan status kewarganegaraan.

c. Bagian-bagian Bidang Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian terdiri atas:

1. Subbidang Lalu Lintas Keimigrasian

Tugas Subbidang Lalu Lintas Keimigrasian:  
Subbidang Lalu Lintas Keimigrasian melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang lalu lintas keimigrasian dan tempat pemeriksaan imigrasi.

2. Subbidang Izin Tinggal dan Status Keimigrasian.

Tugas Subbidang Izin Tinggal dan Status Keimigrasian: Melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas



teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang izin tinggal orang asing dan status kewarganegaraan.

3) Divisi keimigrasian Bidang Intelijen, Penindakan, Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

a) Tugas

Divisi keimigrasian Bidang Intelijen, Penindakan, Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang intelijen keimigrasian, penindakan keimigrasian, serta informasi dan sarana komunikasi keimigrasian.

b) Fungsi

- 1) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang intelijen keimigrasian, penindakan keimigrasian, dan rumah detensi imigrasi
- 2) Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis

di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian.

c) Bagian-bagian bidang Intelijen, Penindakan, Informasi dan Sarana Komunikasi

1) Subbidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.

Tugas Subbidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian: Subbidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang intelijen, penindakan keimigrasian, dan rumah detensi imigrasi.

2) Subbidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.

Tugas Subbidang Subbidang Informasi dan Sarana Komunikasi : Subbidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan

laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian.

4) Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia

a) Tugas

Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal atau Badan terkait di wilayah.

b) Fungsi

1) Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan administrasi hukum umum dan hak kekayaan intelektual, pelaksanaan pembinaan hukum, fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, pengembangan Perancang Peraturan Perundang-undangan dan Penyuluh Hukum serta pejabat fungsional tertentu lainnya, pengoordinasian pemajuan hak asasi manusia di wilayah, pengkajian dan penelitian di bidang hukum dan hak asasi manusia, serta pemantauan pelaksanaan tugas Balai Harta Peninggalan.

2) Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan administrasi hukum umum dan hak kekayaan intelektual, pelaksanaan pembinaan hukum, fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, pengembangan

Perancang Peraturan Perundang-undangan dan Penyuluh Hukum serta pejabat fungsional tertentu lainnya, pengoordinasian pemajuan hak asasi manusia di wilayah, pengkajian dan penelitian di bidang hukum dan hak asasi manusia serta pemantauan pelaksanaan tugas Balai Harta Peninggalan.

- 3) Penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran di lingkungan Divisi Pelayanan Hukum Hak Asasi Manusia
  - 4) Pengoordinasian perencanaan dan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta administrasi keuangan di lingkungan unit pelaksana teknis pelayanan hukum dan hak asasi manusia berkoordinasi dengan Divisi Administrasi.
- c) Bagian-bagian Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia terdiri atas:
- 1) Bidang Pelayanan Hukum
  - 2) Bidang Hukum
- d) Bidang Hak Asasi Manusia.
- 1) Tugas Bidang Pelayanan Hukum

Bidang Pelayanan Hukum mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang

pelayanan administrasi hukum umum dan hak kekayaan intelektual, penyuluhan hukum dan bantuan hukum, serta pengembangan Penyuluh Hukum di wilayah.

2) Fungsi Bidang Pelayanan Hukum

a) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan administrasi hukum umum dan hak kekayaan intelektual, penyuluhan hukum dan bantuan hukum, serta pengembangan Penyuluh Hukum di wilayah

b) Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis dibidang pelayanan administrasi hukum umum dan hak kekayaan intelektual, penyuluhan hukum dan bantuan hukum, serta pengembangan Penyuluh Hukum di wilayah.

3) Bagian-bagian didalam Bidang Pelayanan Hukum

a) Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual

b) Subbidang Penyuluhan Hukum dan Bantuan Hukum.

4) Tugas Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual

Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum dan Hak Kekayaan Intelektual mempunyai tugas

melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan permohonan pendaftaran fidusia, administrasi pengawasan Notaris, kewarganegaraan, pengoordinasian masalah partai politik, penerimaan permohonan pendaftaran, sosialisasi, pelaksanaan penyidikan di bidang kekayaan intelektual dan inventarisasi kekayaan intelektual komunal, pembinaan Penyidik Pegawai Negeri Sipil, serta pemantauan pelaksanaan tugas Balai Harta Peninggalan.

5) Tugas Subbidang Penyuluhan Hukum dan Bantuan Hukum

a) Subbidang Penyuluhan Hukum dan Bantuan Hukum mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang penyuluhan hukum dan bantuan hukum serta pengembangan Penyuluh Hukum di wilayah.

b) Subbidang Penyuluhan Hukum dan Bantuan Hukum mempunyai tugas melaksanakan pembinaan

dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan dokumentasi dan informasi hukum, penyiapan bahan fasilitasi perencanaan dan penyusunan produk hukum daerah, dan pengembangan Perancang Peraturan Perundang-undangan di wilayah, serta bimbingan teknis.

6) Fungsi Subbidang Penyuluhan Hukum dan Bantuan Hukum

a) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan dokumentasi dan informasi hukum, penyiapan bahan fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, dan pengembangan Perancang Peraturan Perundang-undangan di wilayah, serta bimbingan teknis

b) Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan dokumentasi dan informasi hukum, fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, dan pengembangan Perancang Peraturan Perundang-undangan di wilayah, serta bimbingan teknis.

7) Bagian-bagian didalam Subbidang Penyuluhan Hukum dan Bantuan Hukum

a) Subbidang Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah

b) Subbidang Dokumentasi dan Informasi Hukum.

8) Tugas Subbidang Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah

Subbidang Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang fasilitasi penyusunan program legislasi daerah dan naskah akademik, fasilitasi penyusunan dan harmonisasi produk hukum daerah, peta permasalahan hukum, pengkajian/ penelitian hukum, mediasi dan konsultasi, inventarisasi produk hukum daerah, serta pengembangan Perancang Peraturan Perundang-undangan di wilayah.

9) Tugas Subbidang Dokumentasi dan Informasi Hukum

Subbidang Dokumentasi dan Informasi Hukum melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan



pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan dokumentasi dan informasi hukum, koordinasi, konsultasi dokumentasi dan informasi hukum dengan pemerintah provinsi dan kabupaten/ kota.

#### 10) Tugas Bidang Hak Asasi Manusia

Bidang Hak Asasi Manusia mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang diseminasi, penguatan, pelayanan komunikasi masyarakat, penyusunan profil pembangunan hak asasi manusia, pengkajian dan penelitian, serta sosialisasi hasil penelitian dan pengembangan hak asasi manusia.

#### 11) Fungsi Bidang Hak Asasi Manusia

a) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang diseminasi, penguatan, pelayanan komunikasi masyarakat, pengkajian dan penelitian, sosialisasi hasil penelitian dan pengembangan, serta penyusunan profil pembangunan hak asasi manusia

b) Pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang diseminasi, penguatan, pelayanan komunikasi

masyarakat, pengkajian dan penelitian, sosialisasi hasil penelitian dan pengembangan, serta penyusunan profil pembangunan hak asasi manusia.

12) Bagian-bagian dalam Bidang Hak Asasi Manusia

- a) Subbidang Pemajuan Hak Asasi Manusia
- b) Subbidang Pelayanan, Pengkajian, dan Informasi Hak Asasi Manusia.

13) Tugas Subbidang Pemajuan Hak Asasi Manusia

Subbidang Pemajuan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang diseminasi, penguatan, serta sosialisasi hasil penelitian dan pengembangan hak asasi manusia.

14) Tugas Subbidang Pelayanan, Pengkajian, dan Informasi Hak Asasi Manusia.

Subbidang Pelayanan, Pengkajian, dan Informasi Hak Asasi Manusia mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan komunikasi masyarakat dan

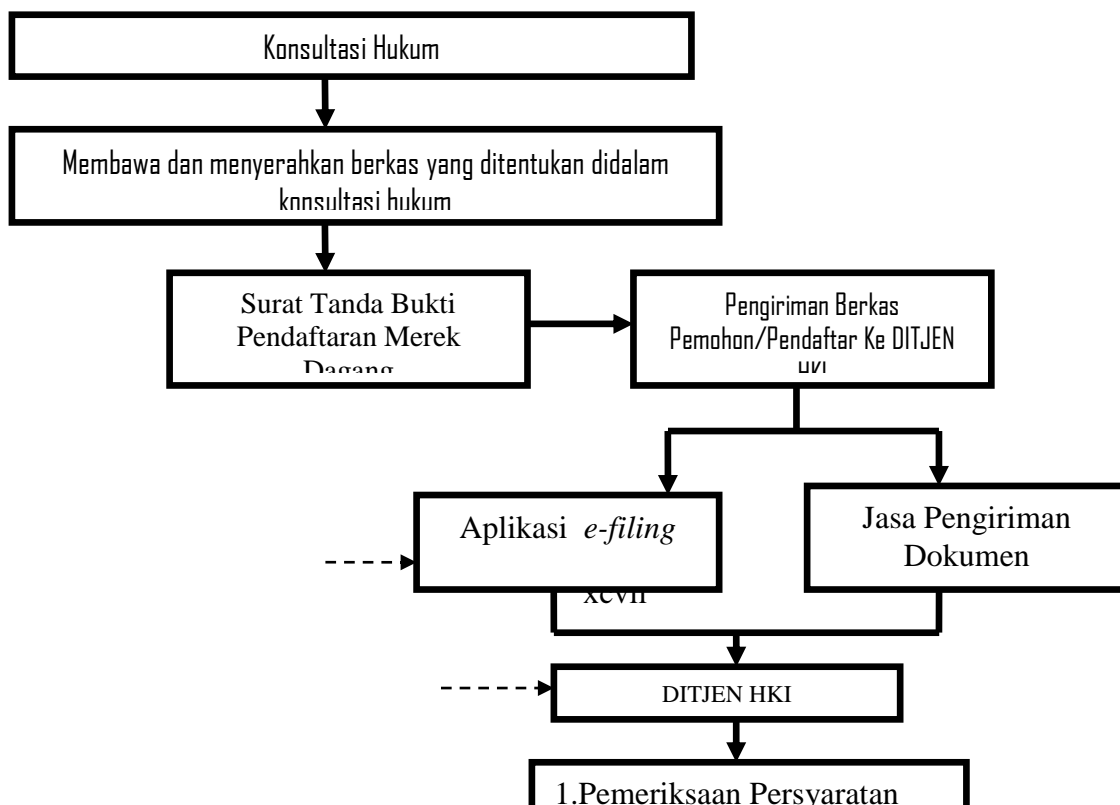
pengkajian dan penelitian hak asasi manusia serta penyusunan profil pembangunan hak asasi manusia.

## B. Divisi Yang Menangani Pendaftaran Merek Dagang

Dari empat divisi yang telah dipaparkan diatas. Divisi yang bertugas menerima pendaftaran merek dagang adalah Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pelaksanaan teknis pendaftaran merek dagang ditangani langsung oleh pejabat fungsional umum. Pembinaan dan pemantauan tugas para pejabat fungsional yang bertugas melayani pendaftaran merek dagang dilakukan secara bergantian oleh Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kepala Bidang Pelayanan Hukum dan Kepala Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual.

Mekanisme pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

### Mekanisme pendaftaran merek dagang



Wewenang Kanwil DIY

Wewenang Ditjen HKI Pusat

Gambar 2.2. Mekanisme pendaftaran merek dagang

Sumber: Diolah dari berbagai sumber ( Wawancara, Dokumentasi dan Observasi)

Uraian mengenai mekanisme pendaftaran merek dagang

Tahap pertama pendaftaran merek dagang diawali dengan Konsultasi Hukum yang dilakukan antara seorang pendaftar dengan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam konsultasi tersebut pegawai kantor wilayah akan menjelaskan tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa saat proses pendaftaran nanti. Setelah Konsultasi selesai, maka calon pendaftar mempersiapkan syarat-syarat yang telah ditentukan diantaranya adalah sebagai berikut: satu buah fotokopi KTP, e-tiket merek yang telah dicetak diatas kertas dengan ukuran minimal 4x4cm dan maksimal ukuran 9x9 cm sebanyak 25 Lembar, Surat pernyataan bahwa merek yang didaftarkan merupakan merek miliknya yang telah ditandatangani diatas

kertas bermaterai RP6.000, Surat kuasa apabila permohonan melalui kuasa, Salinan resmi akte pendirian atau fotokopi akta pendirian badan hukum yang telah dilegalisir beserta fotokopi direktur utama/ pimpinan utama badan hukum tersebut (apabila permohonan pendaftaran merek dilakukan melalui badan hukum), Surat Rekomendasi Usaha Kecil Menengah dari Balai Pengelolaan Bisnis dan Kekayaan Intelektual Daerah Istimewa Yogyakarta (apabila permohonan pendaftaran merek dilakukan oleh kalangan UKM) dan Membayar biaya pendaftaran sebesar enam ratus ribu di Bank BRI terdekat atau Bank yang lain yang telah ditunjuk oleh Dirjen Hak Kekayaan Intelektual. Setelah semua syarat lengkap, pada tahap kedua: pendaftar menyerahkan semua persyaratan tersebut Kepada pegawai yang melayani pendaftaran kekayaan intelektual dan mengisi Mengisi Formulir yang telah disediakan sebanyak 4 rangkap. Tahap ketiga: setelah semua persyaratan dinyatakan lengkap, maka pegawai kantor wilayah akan melakukan scan terhadap semua data yang ada dan mengirimkan data pemohon/ pendaftar merek ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, melalui aplikasi khusus pengiriman berkas/ data pendaftaran kekayaan intelektual yang bernama e-filing. Waktu yang dibutuhkan untuk proses pengiriman ini kurang lebih selama 30 menit (Jika yang mendaftarkan hanya sedikit). Tahap keempat: Setelah data pemohon/ pendaftar sampai di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, maka pegawai kantor wilayah akan memberikan surat tanda bukti pembayaran yang telah ditandatangani oleh pendaftar dan pegawai kantor wilayah yang menerima pendaftaran. Proses pendaftaran merek dagang selesai sampai disini.

Tahap kelima: Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mengirimkan data asli pemohon/ hardcopy ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual yang berada di Jakarta, melalui jasa pengiriman dokumen seperti Kantor Pos, JNE atau TIKI (Tergantung anggaran yang ada). Setelah berkas dikirim, maka wewenang kantor wilayah kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menangani pendaftaran Kekayaan intelektual sudah selesai. Tahap keenam, setelah data asli/ hardcopy dan data hasil scan/ softcopy yang dikirim melalui *e-filing* tiba dikantor Direktorat Jenderal Kekayaan intelektual, maka data-data tersebut akan diperiksa secara detail oleh pegawai Ditjen KI. Pemeriksaan pertama disebut dengan pemeriksaan administrasi. Pegawai Ditjen KI akan memeriksa secara keseluruhan persyaratan administrasi pendaftaran merek dagang yang dikirimkan oleh pemohon melalui kantor wilayah. Persyaratan administrasi yang dimaksud meliputi: satu buah fotokopi KTP, e-tiket merek yang telah dicetak diatas kertas dengan ukuran minimal 4x4cm dan maksimal ukuran 9x9cm sebanyak 25 Lembar, Surat pernyataan bahwa merek yang didaftarkan merupakan merek miliknya yang telah ditandatangani diatas kertas bermaterai Rp 6.000, Surat kuasa apabila permohonan melalui kuasa, Salinan resmi akte pendirian atau fotokopi akta pendirian badan hukum yang telah dilegalisir beserta fotokopi direktur utama/pimpinan utama badan hukum tersebut (apabila permohonan pendaftaran merek dilakukan melalui badan hukum), Surat Rekomendasi Usaha Kecil Menengah dari Balai Pengelolaan Bisnis dan Kekayaan Intelektual Daerah Istimewa Yogyakarta (apabila permohonan pendaftaran merek dilakukan oleh

kalangan UKM) Membayar biaya pendaftaran sebesar enam ratus ribu di Bank BRI terdekat atau Bank yang lain yang telah ditunjuk oleh Dirjen Hak Kekayaan Intelektual dan Formulir pendaftaran merek. Apabila ditemukan persyaratan yang belum sesuai dengan aturan yang berlaku atau ada persyaratan yang kurang, maka Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual mengirimkan surat pemberitahuan kepada pendaftar/ pemohon. Pendaftar diberi waktu paling lama dua bulan terhitung sejak tanggal pengiriman surat, untuk melengkapi persyaratan pendaftaran yang kurang. Apabila pendaftar tidak mampu melengkapi persyaratan pendaftaran yang diinginkan oleh Ditjen KI sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka Ditjen KI akan mengirimkan surat permohonan kepada pendaftar bahwa permohonan pendaftaran merek dianggap ditarik kembali oleh pendaftar dan semua biaya yang telah dibayarkan oleh Ditjen KI tidak dapat ditarik kembali.

Tahap Ketujuh: Setelah persyaratan administrasi telah dinyatakan lengkap oleh Ditjen KI, maka selanjutnya pegawai Ditjen KI melakukan pemeriksaan tingkat kedua yang disebut dengan pemeriksaan substantif yaitu pemeriksaan secara mendetail dan menyeluruh terhadap merek yang didaftarkan. Pemeriksaan tersebut meliputi pemeriksaan gambar, garis, bentuk dan tekstur untuk mengetahui apakah ada merek dengan bentuk yang sama sebelumnya. Waktu pemeriksaan ini memakan waktu selama sembilan bulan. Apabila ditemukan kesamaan dalam hal bentuk, gambar atau tekstur dengan merek yang sudah ada, maka Ditjen KI akan mengirimkan surat penolakan pendaftaran merek dagang disertai dengan alasan yang jelas kepada pemohon. Biaya pendaftaran merek

dagang yang telah dibayarkan, tidak bisa ditarik kembali. Jika merek yang didaftarkan betul-betul orisinal/ asli maka merek yang didaftarkan akan langsung memasuki tahap selanjutnya. Pemohon yang merek dagangnya ditolak oleh Ditjen KI diberi waktu satu bulan atau tiga puluh hari untuk menyampaikan tanggapan atau keberatan kepada Ditjen KI disertai dengan alasan dan bukti yang kuat dan membayar biaya sebesar 1 juta rupiah ke Bank yang telah ditunjuk oleh Dirjen Hak Kekayaan Intelektual. Apabila pendaftar/ pemohon tidak menyampaikan keberatannya dalam waktu tiga puluh hari, maka keputusan penolakan tersebut menjadi keputusan resmi dari Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Bagi pendaftar yang mengajukan keberatan dan pengajuan itu ditolak oleh Ditjen KI, maka biaya permohonan keberatan yang telah dibayarkan, tidak bisa ditarik kembali.

Tahap Kedelapan: Merek dagang yang telah lolos dan lulus pemeriksaan Administrasi dan Substantif, akan dimasukkan kedalam berita resmi merek dan diumumkan oleh Direktorat Jenderal melalui websitenya di [www.dgip.go.id](http://www.dgip.go.id) selama tiga bulan. Dalam jangka waktu tiga bulan, setiap orang/ perusahaan/ badan hukum bebas untuk melihat dan menyampaikan keberatan atas merek yang telah diumumkan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Seandainya merek yang diumumkan tidak mendapatkan protes/ keberatan, maka merek tersebut akan langsung memasuki tahap selanjutnya. Bagi orang/ perusahaan/ badan yang merasa keberatan dengan merek yang diumumkan oleh Ditjen KI diberi waktu tiga bulan untuk menyampaikan tanggapan atau keberatan kepada Ditjen KI disertai dengan alasan dan bukti yang kuat dan membayar biaya sebesar



1 juta rupiah ke Bank yang telah ditunjuk oleh Dirjen Hak Kekayaan Intelektual. Apabila pengajuan keberatan tersebut ditolak oleh Ditjen KI, maka biaya permohonan keberatan yang telah dibayarkan, tidak bisa ditarik kembali.

Tahap Kesembilan: Setelah merek dagang diumumkan dalam berita resmi merek selama tiga bulan dan tidak ada seorangpun yang menyampaikan keberatan, maka Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual akan menerbitkan dan memberikan sertifikat merek dagang kepada pemohon/ pihak yang mewakilinya, melalui Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta, paling lama satu bulan atau 30 hari dihitung sejak tanggal berakhirnya pengumuman merek dalam berita resmi merek di website Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.

### **C. Layanan Hukum Kepada Masyarakat**

Beberapa kegiatan layanan hukum yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY antara lain adalah sebagai berikut:

#### **1. Yankomas**

Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) adalah pemberian layanan terhadap masyarakat tentang adanya dugaan pelanggaran/ permasalahan hak asasi manusia yang dikomunikasikan maupun tidak/ belum dikomunikasikan oleh seseorang atau kelompok orang. Yankomas beralamatkan di Kanwil Kementerian hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. “Hak Asasi Manusia

dilanggar, dikurangi, dibatasi atau dihalang-halangi? Segera sampaikan pengaduan ke YANKOMAS”.

## 2. Kenotariatan

Secara umum Bagian kenotariatan melayani pendaftaran notaris, pengawasan terhadap notaris dan memperpanjang masa berlaku seorang notaris.

## 3. Fidusia

Secara umum melayani pendaftaran, pengalihan, pembebanan dan penghapusan jaminan fidusia.

## 4. Hak Kekayaan Intelektual

Secara umum menangani konsultasi kekayaan intelektual, pendaftaran kekayaan intelektual menerima laporan pelanggaran kekayaan intelektual, pengambilan sertifikat kekayaan intelektual, memperpanjang masa perlindungan hukum terhadap kekayaan intelektual.

## 5. Kewarganegaraan

Secara umum menangani pendaftaran naturalisasi warga negara asing dan pendaftaran pernikahan campuran antara warga negara asing dan warga negara Indonesia.

## 6. Pelayanan Keimigrasian

Secara umum menangani pendaftaran pembuatan paspor baru, memperpanjang masa berlaku paspor dan pembuatan visa bagi warga negara asing.

#### 7. Pelayanan Pemasyarakatan

Secara umum melayani pengelolaan Rutan, Lapas dan Tahanan

#### 8. JDIH (Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum)

Secara umum JDIH berisi tentang Dokumen peraturan hukum seperti Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri yang masih dalam tahap pengajuan, pembahasan di DPR, Presiden dan menteri. Maupun peraturan hukum yang sudah disahkan oleh pejabat terkait.

#### 9. Perpustakaan

Perpustakaan yang berada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki beberapa koleksi buku diantara buku mengenai Hukum perdata, hukum pidana, kekayaan intelektual, hukum tata negara, pengelolaan lembaga pemasyarakatan, Mahkamah Konstitusi dan lain sebagainya. Selain itu, perpustakaan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta juga memiliki koleksi karya ilmiah dalam bentuk Jurnal, Skripsi, Tesis dan Disertasi hasil karya dari para mahasiswa dan mahasiswi dari berbagai jurusan dan universitas yang ada di Yogyakarta.

#### 10. *Legal Drafting*

Secara umum melayani konsultasi pembuatan rancangan peraturan daerah seperti Perda, Perbup Instruksi Bupati dan Peraturan

Walikota, serta menyediakan contoh Perda, Perbup, Instruksi Bupati dan Peraturan Walikota yang sudah jadi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 11. Kios Informasi

Secara umum menyajikan informasi seputar Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **D. UPT Di Wilayah Kanwil Kemenkumham DIY**

#### 1. Lapas Klas IIA Yogyakarta

Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Yogyakarta beralamatkan di jalan Taman Siswa Nomor 6 Yogyakarta.

#### 2. Lapas Narkotika Klas IIA Yogyakarta

Lapas ini terletak di Jalan Kaliurang km. 17 Pakem, Sleman.

#### 3. Lapas Klas IIB Sleman

Lapas Klas IIB Sleman beralamatkan di Bedingin, Sumberadi, Mlati, Sleman.

#### 4. Rutan Klas IIA Yogyakarta

Rumah Tahanan Negara Klas IIA Yogyakarta terletak di Jalan Tamansiswa Nomor 6A Yogyakarta.

#### 5. Rutan Klas IIB Bantul

Rumah Tahanan Negara Klas IIB Bantul berlokasi di Jalan Guwosari  
Pajangan Bantul

6. Rutan Klas IIB Wonosari

Rumah Tahanan Negara Klas IIB Wonosari berlokasi di Jalan Mgr.  
Soegiyopranoto Nomor 35 Wonosari, Gunungkidul.

7. Rutan Klas IIB Wates

Rumah Tahanan Negara Klas IIB Wates terletak di Jalan Suparman  
Nomor 3 Wates, Kulonprogo.

8. Bapas Klas I Yogyakarta

Balai Pemasyarakatan Kelas I Yogyakarta terletak di Jalan Trikora 1  
Yogyakarta (sebelah utara Alun - Alun Utara Yogyakarta)

9. Bapas Klas II Wonosari

Bapas Klas II Wonosari beralamatkan di Jalan MGR. Sugiyo  
Pranoto Nomor 37 Wonosari.

10. Rupbasan Klas I Yogyakarta beralamatkan di jalan Tamansiswa Nomor  
08 Yogyakarta.

11. Rupbasan Klas II Wates

Rupbasan Klas IIB Wates berada di jalan Sugiman Gang Bispa,  
Nomor. 1 Wates.

12. Rupbasan Klas II Wonosari

Rupbasan Klas II Bantul berada dijalan Ki Ageng Giring Nomor 10  
Wonosari, Gunungkidul.

13. Rupbasan Klas II Bantul

Rupbasan Klas II Bantul berada dijalan Srandakan, Pandak, Bantul,  
mulai beroperasi pada tanggal 26 Juni 2003.

14. Kantor Kelas I Imigrasi

Kantor Kelas I Imigrasi Yogyakarta beralamatkan di Jalan Solo  
km. 10 Yogyakarta.

### **BAB III**

#### **ANALISIS DATA**

##### **A. Aspek Akses**

Di dalam pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat, kemudahan pengguna jasa pelayanan, dalam mengakses informasi yang disediakan oleh sebuah lembaga/ instansi, terutama yang berkaitan dengan pelayanan yang akan digunakan, menjadi sebuah kewajiban yang tidak tertulis yang harus dilakukan oleh sebuah lembaga/ instansi. Hal ini dilakukan, agar pelayanan berjalan sesuai dengan keinginan warga masyarakat dan instansi yang memberikan pelayanan. Akses informasi yang berkaitan dengan pendaftaran merek dagang terbagi dalam tiga bagian. Ketiga bagian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan informasi tentang prosedur pendaftaran merek dagang

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta menyediakan 2 jenis sumber informasi yang berkaitan dengan tatacara pendaftaran merek dagang di Kanwil Kemenkuham DIY. Informasi tersebut penulis peroleh setelah mendengarkan penjelasan dari Bapak Haryanto, SH selaku Kasubbid Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual, beberapa waktu lalu saat ditemui penulis diruang kerjanya. Penjelasan selengkapnya adalah sebagai berikut:

“Kantor Wilayah menyediakan informasi tentang cara pendaftaran merek dagang melalui website dan brosur yang ada dibagian pendaftaran merek dagang” (Wawancara 4 Februari 2016).

Wawancara di atas diperjelas dan diperkuat oleh Ibu Ruly Nindasari Sihmawati, SH selaku Pejabat Fungsional Umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual, Wawancara selengkapnya adalah sebagai berikut:

“Kanwil Kemenkuham DIY menyediakan Informasi mengenai proses pendaftaran merek dagang secara online yaitu melalui Website yang dimiliki oleh Kanwil Yogya, Ditjen HKI, Kemenkuham pusat. Kalau secara manual melalui brosur, buku panduan, poster, telepon sosialisasi dan konsultasi hukum.” (Wawancara 5 Februari 2016).

a) Website

Untuk memudahkan warga masyarakat yang ingin mengetahui informasi mengenai pendaftaran merek dagang Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia menyediakan 3 Website yang bisa diakses selama 24 jam nonstop oleh pendaftar

selama ada koneksi internet alamat ketiga website tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) [www.Kemenkuham.go.id](http://www.Kemenkuham.go.id)
  - 2) [www.dgip.go.id](http://www.dgip.go.id)
  - 3) [www.Kumham-jogja.Info](http://www.Kumham-jogja.Info)
- b) Brosur, buku panduan, poster

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta menyediakan informasi mengenai proses proses pendaftaran merek dagang maupun kekayaan intelektual yang lain dalam bentuk brosur, buku panduan dan poster. Di dalam brosur, buku panduan dan poster, pendaftar akan disajikan informasi secara umum tentang syarat-syarat apa saja yang harus dibawa jika ingin mendaftarkan merek dagang ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Di dalam brosur tersebut juga tersedia nomor telepon dan Faksimile yang bisa dihubungi sewaktu-waktu selama waktu dan jam kerja oleh pendaftar jika ingin mengetahui informasi lebih lanjut.

Buku panduan, *e-catalogue* dan poster disediakan oleh pihak Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham. *e-catalog* adalah informasi pelayanan pendaftaran merek yang disajikan secara elektronik dalam sebuah layar monitor yang diletakkan di depan tempat pendaftaran kantor wilayah kementerian hukum dan ham DIY. Setiap pengunjung bebas mengakses informasi yang ada



didalamnya sesuai dengan kebutuhan. Buku panduan dan poster berukuran sedang akan terlihat oleh pendaftar/pemohon saat melakukan konsultasi hukum dengan pegawai terkait yang menangani masalah pendaftaran merek dagang. Pegawai yang berwenang akan menjelaskan proses pendaftaran serta pembuatan sertifikat berdasarkan buku panduan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual dan informasi pendaftaran yang disajikan dalam bentuk poster.

c) Sosialisasi

Untuk meningkatkan pengetahuan warga masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta tentang hak kekayaan intelektual terutama tentang merek dagang, maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta mengadakan sosialisasi tentang HKI. Di bawah ini beberapa contoh kegiatan sosialisasi yang pernah dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta:

1) Kanwil Kemenkuham DIY gelar diseminasi HAKI bagi pelaku UKM di Kulonprogo

Dalam rangka membangun kesadaran dan pemanfaatan informasi khususnya tentang hak kekayaan intelektual (HAKI) bagi pelaku UKM di Kabupaten Kulonprogo, Kanwil Kumham DIY gelar promosi dan diseminasi HAKI, Senin 23 Maret

2015 di Wates, Kulonprogo. Hadir dalam kegiatan tersebut Kepala Divisi Pelayanan Hukum, Ridwanto, beserta tim penyuluhan HAKI Kanwil Kumham DIY dan Kepala Dinas Perindag ESDM Kulonprogo, Niken Probolaras beserta jajarannya pula. Kegiatan diseminasi HAKI khususnya bagi kalangan pengusaha kecil industri pangan, kerajinan dan batik tersebut diikuti lebih kurang 60 (enam puluh) orang peserta. Menurut Ridwanto, setiap pelaku usaha kecil dan menengah perlu mendapat bimbingan dan pengetahuan yang utuh tentang arti penting HAKI dan perlindungan merk. Hal ini penting dalam rangka menjaga keberlangsungan usaha yang dilakukan. Salah satu tujuan kegiatan tersebut ialah memberikan pemahaman bagi pelaku usaha dan memberikan informasi tentang bagaimana cara untuk mendapatkan identitas atau merk dari usaha yang dilakukan, ujar Ridwanto. Sementara itu, menurut Niken Probolaras dalam sambutannya, bahwa “globalisasi telah memberikan kemudahan perdagangan lintas negara sehingga banyak produk asing yang dipasarkan di dalam negeri” tegasnya. Lebih lanjut dikatakan oleh Niken Probolaras, menanggapi hal tersebut, dibutuhkan kreatifitas para pelaku usaha khususnya UKM untuk dapat terus bersaing dengan produk dari luar. Untuk itu kita butuh memahami apa yang dinamai hak kekayaan intelektual atau HAKI dalam

rangka memberikan perlindungan terhadap kreatifitas” tegas Niken Probolaras.

2) Bangun Kesadaran Siswa SMK N 5 Yogyakarta, Kanwil Kumham DIY Adakan Sosialisasi HKI

Rabu 25/3/2015, ratusan siswa SMK N 5 Yogyakarta tampak antusias mengikuti kegiatan sosialisasi Hak Kekayaan Intelektual dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY. Acara diselenggarakan di auditorium SMK N 5 Yogyakarta, Jl kenari no 71 Muja Muju Yogyakarta, sebagai narasumber dalam acara tersebut kepala divisi pelayanan hukum (Ridwanto), didampingi kabid pelayanan hukum (Sri Widyaningsih) dan Kasubbid pelayanan (Haryanto). Inti dalam acara tersebut adalah pengenalan dan pemahaman tentang Hak Kekayaan Intelektual dikalangan pelajar SMK yang banyak melahirkan karya-karya intelektual salah satunya di bidang animasi. Menurut Haryanto dengan kegiatan tersebut diharapkan timbul kesadaran siswa tentang pentingnya HKI dan bagaimana tata cara melakukan pendaftaran dalam bentuk hak cipta maupun merk yang telah banyak dihasilkan oleh para siswa.

3) Sosialisasi HKI bagi mahasiswa dan dosen fakultas seni rupa ISI Yogyakarta

Kamis 26/3/2015, Bertempat di Sasana Aji Yasa Gedung Kuliah Umum dan Pameran Fakultas Seni Rupa Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta diselenggarakan sosialisasi Hak Kekayaan Intelektual kerjasama antara Kantor Wilayah Kemenkumham DIY dan Fakultas Seni Rupa ISI Yogyakarta, yang diikuti oleh 150 mahasiswa dan dosen, acara dibuka langsung oleh Kepala Divisi Pelayanan Hukum Kanwil Kemenkumham DIY (Ridwanto) sekaligus merangkap sebagai narasumber didampingi oleh Kabid Pelayanan Hukum (Sri Widyasari) dan Kasubid Pelayanan (Haryanto). Dalam sambutannya Ridwanto menjelaskan Sosialisasi di ISI bertujuan untuk mengenalkan HKI secara menyeluruh dari proses pendaftaran HKI, mulai dari hak cipta yang terdiri dari ilmu pengetahuan, seni, dan sastra dan Hak Industri yang terdiri antara lain paten, desain, rahasia dagang dan merk yang hak-hak yang dilindungi dalam sistem hukum, di fakultas seni rupa ISI Yogyakarta HKI sudah masuk dalam mata kuliah, dan diharapkan ke depan pihak fakultas mempunyai klinik HKI agar semua karya inovasi mahasiswa dan dosen bisa dijembatani dalam klinik HKI untuk didaftarkan dalam mendapatkan perlindungan hukum, karena ISI sudah masuk dalam kawasan berbudaya HKI.

Walaupun informasi pendaftaran sudah tersedia. Tetapi pada kenyataannya ada seorang pendaftar yang menyampaikan sebuah kritikan. Hal ini tampak pada cuplikan wawancara dengan Ibu Athanasia Dian Santi berikut ini:

“Informasi pendaftaran yang ada di Website sudah bagus. Tetapi dari tadi nunggu antrian. Saya kok belum melihat ada bagan atau papan informasi mengenai prosedurnya pendaftaran merek. Jika harus nunggu dipanggil petugas untuk konsultasi, waktunya kan masih lama mas. Lihat saja antriannya masih banyak begitu” (Wawancara 11Februari 2016).

Dari hasil pemaparan di atas, maka penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa Informasi yang disajikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, terutama yang berkaitan dengan pendaftaran merek dagang cukup beraneka ragam. Sehingga memudahkan pendaftar yang akan mencari informasi mengenai pendaftaran merek dagang. Tetapi dibalik keanekaragaman informasi tersebut, masih ada kritikan yang bisa dijadikan bahan masukan sekaligus perbaikan sisi akses informasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

## 2. Ketersediaan saluran komunikasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta

Kantor Wilayah membuka, saluran komunikasi melalui dua jalur yang pertama melalui saluran telepon dan saluran faxsimile. Hal itu terlihat didalam penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Haryanto, SH,

selaku Kasubbid Pelayanan Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual, berikut ini:

“Kanwil DIY menyediakan saluran komunikasi, yang bisa digunakan oleh setiap orang yang akan menanyakan seputar pendaftaran merek dagang, biasanya yang ditanyakan seputar syarat-syarat apa saja yang harus disiapkan dan berapa biayanya” (Wawancara 4 Februari 2016)

Penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Haryanto di atas dijelaskan secara lebih rinci oleh Ibu Ruly Nindasari Sihmawati, SH selaku Pejabat Fungsional Umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kanwil Kemenkuham DIY menyediakan saluran komunikasi melalui telepon (0274) 378 431 dan Faksimile (0274) 373 195” (Wawancara 5 Februari 2016).

Penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Haryanto dan Ibu Rully Nindasari Sihmawati, diakui secara terbuka oleh Ibu Mar’atu Sholikhah seorang wirausaha busana muslim, yang berasal dari Sukoharjo Jawa Tengah. Seperti tampak pada hasil wawancara berikut ini:

“Sebelum saya mendaftarkan merek dagang. Saya telepon Kanwil DIY, Saya siapkan semua persyaratannya di rumah lalu saya datang ke Yogya langsung mendaftarkan merek di Kanwil DIY” (Wawancara 18 Februari 2016)

Dari hasil wawancara di atas, maka penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa Kantor Wilayah sudah menyediakan sarana komunikasi untuk memudahkan warga masyarakat dalam mencari informasi yang berkaitan dengan pendaftaran merek dagang.

## **B. Aspek Komunikasi**

Komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis. Karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri (Hardiyansyah, 2015, 16). Kesuksesan pelayanan pendaftaran merek dagang di kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia Daerah Istimewa Yogyakarta tidak bisa lepas dari kemampuan para pegawainya dalam menyampaikan prosedur pendaftaran merek dagang sesuai dengan peraturan yang berlaku saat ini dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh pendaftar. Kualitas pelayanan pendaftaran merek dagang dilihat dari sisi komunikasi, terbagi menjadi dua bagian. Informasi selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Sarana untuk menyampaikan Prosedur Pelayanan Pendaftaran merek dagang

- a. Konsultasi hukum

Konsultasi hukum merupakan salah satu cara kantor wilayah kementerian hukum dan ham DIY untuk lebih mendekatkan diri dan mengenal pendaftar/konsumen. Di tempat yang sudah disediakan pendaftar bebas menanyakan hal-hal yang belum dipahami mengenai proses pendaftaran merek, keluhan yang dirasakan mengenai proses pendaftaran dan pembuatan sertifikat merek dagang. Ketika konsultasi berlangsung pendaftar akan diberikan informasi dan penjelasan oleh pegawai yang berkompeten/memiliki kemampuan

dan pengetahuan dibidang pendaftaran dan pembuatan sertifikat merek dagang, termasuk dimana tempat pembayaran biaya pendaftaran. Apabila pegawai yang bersangkutan sedang tidak ada ditempat, maka pendaftar tidak perlu khawatir menunggu lama. Karena ada pegawai lain yang ada disana yang akan membantu memberikan informasi dan penjelasan kepada para pemohon/pendaftar tentang prosedur pendaftaran merek dagang yang berlaku di kantor wilayah kemenkuham DIY. Seperti pengalaman yang dirasakan oleh Bapak Wahyudi selaku pendaftar merek dagang, seperti tampak pada cuplikan wawancara berikut ini:

“Sebelum saya mendaftarkan merek yang saya miliki. Saya Konsultasi dengan pegawai pelayanan tentang bayarnya dimana, pakai gambar atau tidak. Karena di webnya tempat membayar dan nomor rekening tidak ada. Setelah dijelaskan saya jadi tahu bahwa saya harus membayar di BRI dulu lalu membawa persyaratan pendaftaran. Seperti gambar merek saya, kemudian merek saya didaftarkan oleh pegawainya” (Wawancara 20 Februari 2016).

Hal-hal yang biasanya dikonsultasikan menurut Ibu Ruly Nindasari Sihmawati, SH selaku pejabat fungsional umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual tidak hanya sebatas merek dagang saja. Tetapi ada beberapa hal-hal lain. Seperti tampak didalam cuplikan wawancara berikut ini:

”Di Kantor Wilayah ada semacam Konsultasi Hukum kepada para pendaftar Merek Dagang, yang ingin menanyakan seputar bagaimana persyaratan yang harus dibawa dan diserahkan kepada petugas bagian pendaftaran HKI. Tetapi sebenarnya konsultasi hukum bukan hanya melayani para pendaftar merek saja tetapi melayani konsultasi beberapa hal yang menjadi tugas dan kewenangan kantor wilayah seperti misalnya melayani konsultasi tentang pendaftaran Ciptaan, Paten, Desain Industri. Pendaftaran



pelanggaran yang terjadi di bidang Kekayaan Intelektual, Pendaftaran pembuatan Paspor, Pendaftaran perpindahan kewarganegaraan, konsultasi pernikahan campuran, konsultasi masalah KDRT, Memfasilitasi pembuatan produk hukum daerah. (Wawancara 10 Februari 2016)

Dari hasil wawancara dan pemaparan di atas, maka penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran merek dagang dilihat dari sisi tatacara penyampaian prosedur pendaftaran merek dagang, adalah sebagai berikut: kantor wilayah menyediakan sesi khusus yang disebut dengan konsultasi hukum, yang dijadikan sebagai sebuah cara, untuk menjelaskan secara rinci kepada pemohon/pendaftar mengenai bagaimana prosedur pendaftaran merek dagang yang berlaku saat ini, maupun informasi pelayanan yang lain yang masih menjadi kewenangan kantor wilayah. Sehingga informasi yang diperoleh dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti oleh pendaftar.

### **C. Aspek Kompetensi**

Kompetensi merupakan komponen yang strategis dan vital didalam pelayanan publik. Kemampuan komunikasi yang baik, yang dimiliki oleh para pegawai yang bekerja di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, dalam menyampaikan prosedur pendaftaran merek dagang sesuai dengan peraturan yang berlaku, tidak datang begitu saja. Pelayanan yang diberikan tanpa didasari oleh pengetahuan yang mumpuni hanya akan melahirkan maladministrasi dan hal ini sangat merugikan

konsumen yang menggunakan jasa pelayanan publik. Jika maladministrasi terjadi secara terus menerus, maka kualitas pelayanan publik akan menurun secara drastis dari waktu ke waktu. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada semakin rendahnya kepercayaan publik dalam hal ini warga masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kepada penyelenggara pelayanan publik. Menurunnya kepercayaan kepada penyelenggara pelayanan publik akan berdampak pada melemahnya dukungan warga masyarakat kepada pemerintah yang sedang berkuasa. Suatu saat nanti warga masyarakat tidak menutup kemungkinan, untuk menarik kembali dukungan yang pernah diberikan sebelumnya, kepada pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Kualitas pendaftaran merek dagang dilihat dari sisi kompetensi terbagi menjadi tiga bagian. Ketiga hal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penguasaan pegawai Kantor Wilayah terhadap prosedur pendaftaran merek dagang

Penguasaan materi oleh pegawai yang melayani pendaftaran merek dagang menjadi salah satu kunci sukses dalam proses pendaftaran merek dagang. Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, penguasaan terhadap prosedur pelayanan belum dimiliki oleh semua pegawai di sana. Hal itu tampak pada cuplikan dialog dengan Ibu Athanasia Dian Santi dibawah ini:

“Kepada Bagian Informasi untuk belajar lebih banyak. Supaya bisa memberi penjelasan lebih banyak kepada masyarakat, dan tidak perlu bertanya pada sesama rekan yang sedang bertugas di dalam.”(Wawancara 11 Februari 2016)

Sebuah kritikan yang diutarakan oleh Ibu Athanasia Dian Santi, segera direspon oleh Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Ham Pendapat yang diwakili oleh Ibu Rully Nindasari Sihmawati, SH, selaku pegawai yang biasanya melayani pendaftaran merek dagang, seperti tampak pada cuplikan wawancara berikut ini:

“Apabila ada satu atau dua oknum pegawai yang belum begitu memahami tentang bagaimana prosedur pendaftaran merek itu merupakan hal yang wajar. Karena kami juga manusia biasa yang punya banyak kekurangan. Tetapi kami setiap hari terus berusaha untuk belajar dari berbagai referensi yang ada, agar pengetahuan kami bertambah dan mampu bekerja dengan baik melayani kebutuhan warga masyarakat DIY. Kedua, siapa pegawai yang berhak mengikuti seminar atau diklat dan berapa jumlah pegawai yang berangkat ke Cinere. Semua itu ditentukan oleh pimpinan kanwil DIY. Jadi apabila ada pegawai yang berangkat Diklat sampai berulang kali atau bahkan ada yang belum pernah mengikuti kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang diselenggarakan oleh BPSDM. Kami bukan pihak yang berwenang untuk menangani masalah tersebut. Selama ini kami hanya menjalankan tugas yang diberikan pimpinan Kanwil DIY” (Wawancara 10 Februari 2016).

Dari hasil pemaparan di atas penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa belum semua pegawai yang melayani pendaftaran merek dagang, menguasai prosedur pendaftaran merek dagang, dikarenakan siapa dan berapa jumlah pegawai yang mengikuti kegiatan pengembangan sumber daya manusia ditentukan oleh pimpinan Kanwil DIY. Tetapi pihak kantor wilayah selalu berusaha untuk belajar dengan berbagai referensi yang ada, agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga Daerah Istimewa Yogyakarta.

## 2. Latar belakang pendidikan pegawai

Latar belakang pendidikan pegawai yang melayani pendaftaran kekayaan intelektual khususnya merek adalah sarjana hukum seperti yang disampaikan oleh Bapak Haryanto,SH selaku Kasubbid Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual saat diwawancarai beberapa waktu lalu saat ditemui penulis diruang kerjanya:

“Jumlah pegawai yang menangani pendaftaran merek dagang, termasuk didalamnya merek dagang, berjumlah empat orang dan memiliki pendidikan hukum.(Wawancara 4 Februari 2016)

Hal ini diperkuat oleh penjelasan dari Ibu Rully Nindasari Sihmawati, SH, saat ditemui penulis beberapa waktu lalu di kantornya.

Seperti tampak pada cuplikan wawancara berikut ini:

“Pegawai yang menangani pendaftaran kekayaan intelektual, termasuk merek memiliki latar belakang pendidikannya hukum khususnya hukum perdata. Untuk pengembangan keterampilan, melalui kegiatan diklat yang dilaksanakan oleh BPSDM. Sementara pengembangan pengetahuan pegawai sudah dilakukan sejak masih kuliah melalui berbagai matakuliah yang berhubungan dengan kekayaan intelektual dan melalui berbagai seminar yang diikuti selama menjadi mahasiswa dan pegawai seperti saat ini. (Wawancara 10 Februari 2016)

Dari wawancara di atas penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa: Latar belakang pendidikan pegawai yang melayani pendaftaran merek dagang berasal dari hukum perdata. Proses pengembangan keterampilan dan pengetahuan dilakukan melalui diklat dan seminar.

### 3. Upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, menyadari betul pentingnya meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh para pegawainya, agar para pegawainya mampu memenuhi

tuntutan warga masyarakat yang semakin tinggi dan beragam. Pengembangan kualitas sumber daya manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta, dilaksanakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Pelaksanaan kegiatan pengembangan sumber daya manusia berupa pendidikan dan pelatihan (Diklat) dan Seminar yang erat kaitannya dengan pelayanan publik dan merek dagang biasanya diselenggarakan di pusat pendidikan dan pelatihan di Kecamatan Cinere, Kabupaten Depok, Provinsi Jawa Barat. Informasi selengkapnya, disampaikan oleh Ibu Ruly Nindasari Sihmawati, SH selaku Pejabat Fungsional Umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual yang pernah mengikuti kegiatan Diklat dan Seminar yang diselenggarakan oleh BPSDM Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada tahun 2013 lalu saat ditemui penulis beberapa waktu lalu dikantornya

“Saya mendapatkan Pengetahuan tentang seluk beluk Kekayaan Intelektual, yang pertama berasal dari mata kuliah kekayaan intelektual yang pernah saya ikuti semasa saya aktif sebagai Mahasiswi di jurusan hukum perdata, kedua berasal dari Buku Panduan yang dikeluarkan oleh Ditjen Kekayaan Intelektual, ketiga dari Diklat dan Seminar tentang Pelayanan Publik dan Kekayaan Intelektual yang diselenggarakan oleh BPSDM Kementerian Hukum dan Ham RI”. (Wawancara 10 Februari 2016 )

a. Materi Diklat dan Seminar

Materi diklat dan seminar yang pernah diikuti oleh pegawai dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta

1) Jenis Kegiatan: Pendidikan dan Latihan ( Diklat)

a) Materi Kegiatan

(1) Kepegawaian

- (a) Pembinaan karir jabatan tertentu diselenggarakan oleh BPSDM pada tanggal 26 Juni 2013
- (b) Kode Etik Pemeriksa HKI diselenggarakan oleh BPSDM bekerjasama dengan bagian kepegawaian Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual pada tanggal 26 Juni 2013

(2) Hukum

- (a) Implikasi perjanjian TRIPs terhadap mekanisme penegakkan hukum atas perundang-undangan merek Di Indonesia
- (b) UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- (c) Perlindungan hukum terhadap pemanfaatan merek terkenal

(3) Kekayaan Intelektual

- (a) Manfaat perlindungan Hak Kekayaan Intelektual
- (b) Merek sebagai aset usaha
- (c) Teknik pemeriksaan substantif merek
- (d) Strategi pemanfaatan sistem HKI untuk pengembangan usaha

(4) Kebijakan Publik

- (a) Perkembangan kebijakan publik dari waktu-kewaktu
- (b) Kebijakan publik dalam pusaran politik pemerintah
- (c) Fungsi yang dijalankan oleh Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia

(5) Birokrasi Indonesia

- (a) Unit pelayanan yang ada didalam Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia
- (b) Delapan area perubahan reformasi birokrasi didalam Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia

(6) Pelayanan Publik

- (a) Pengantar pelayanan publik
  - a. Definisi pelayanan publik
    - 1) Kotler
    - 2) Kepmenpan no 63 tahun 2003
    - 3) Lembaga Administrasi Negara (1998)
    - 4) UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  - b. Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik

- 1) UU No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
  - 2) UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman selaku lembaga pengawas pelayanan di Indonesia
  - 3) UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- c. Pelayanan publik dari perspektif UU No 25 Tahun 2009
  - d. Pelayanan publik dalam perspektif ekonomi
  - e. Variabel-variabel pelayanan prima
  - f. Fungsi pemerintah dalam pelayanan umum
  - g. Tujuan pelayanan publik

Optimalisasi sistem e-filing dalam rangka memberikan pelayanan prima terkait permohonan pendaftaran merek yang diselenggarakan oleh BPSDM Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia di Cinere pada tanggal 5 Juli tahun 2013

(7) Pengantar penulisan karya ilmiah

Tatacara penulisan karya ilmiah bagi pegawai yang bekerja dilingkungan Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia.



(a) Jenis Kegiatan: Seminar

Materi Kegiatan

- 1) Pemanfaatan HKI untuk Riset dan Bisnis
- 2) Sosialisasi UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan public

Dari uraian di atas yang berkaitan dengan jenis kegiatan dan materi pengembangan sumber daya manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa materi kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang beraneka ragam. Mulai dari materi yang berkaitan dengan pelayanan publik sampai dengan merek dagang, dapat berakibat pada meningkatnya pengetahuan dan keterampilan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan yang berkaitan dengan pendaftaran merk dagang. Ketika pengetahuan dan keterampilan pegawai meningkat, maka kualitas pelayanan akan meningkat dengan sendirinya.

4. Lembaga yang menyelenggarakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM merupakan unit organisasi Kementerian Hukum dan HAM, yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia yang berkualitas, tidak saja bagi

pegawai Departemen Hukum dan HAM. Tetapi juga Sumber Daya Manusia dibidang hukum dan HAM yang berada di instansi lain dalam lingkup Nasional, seperti pemerintah daerah, lembaga legislatif, dalam tugas melaksanakan penyusunan dan perancangan peraturan dan perundang-undangan (Legal Drafting) dan penegakan HAM. Di dalam melakukan proses pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM, selalu mengadakan kegiatan seminar dan diklat, setiap tahunnya dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan Ham, maupun instansi yang lain. Uraian di atas diperjelas dengan pendapat yang dikemukakan oleh Bapak Haryanto, SH Hal itu terlihat didalam penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Haryanto, SH, selaku Kasubbid Pelayanan Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual berikut ini:

“Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY, maupun Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham yang lain yang ada di Indonesia dilakukan oleh BPSDM Jakarta. Lembaga tersebut bukan hanya memberikan pembekalan terhadap pegawai yang bekerja di lingkungan Kementerian Hukum dan Ham saja. Tetapi juga memberikan pembekalan dan pelatihan bagi anggota legislatif tingkat pusat sampai dengan daerah, terutama dalam hal proses pembuatan peraturan perundang-undangan”. (Wawancara 4 Februari 2016)

Pendapat di atas diperjelas oleh Ibu Rully Nindasari Sihmawati, SH, selaku pegawai Kantor Wilayah yang pernah mengikuti Diklat maupun Seminar yang diselenggarakan oleh BPSDM, berikut ini:

“BPSDM menyelenggarakan kegiatan Diklat dan Seminar setiap tahunnya. Materi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi dan permintaan dari instansi tertentu yang menyelenggarakan kegiatan diklat atau seminar tetapi bekerja sama dengan BPSDM. Kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh BPSDM bukan hanya sebatas di Kemenkumham saja tetapi juga di instansi lain seperti di DPR RI, DPRD Provinsi bahkan sampai dengan Komnas Ham”. (Wawancara 10 Februari 2016 )

Dari uraian di atas penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, merupakan salah satu contoh model lembaga pengembangan sumber daya manusia yang fleksibel. Hal ini dikarenakan BPSDM bisa menyelenggarakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sdm yang berkualitas di Kementerian Hukum dan Ham, maupun untuk memenuhi sdm di luar Kementerian Hukum dan Ham. Seperti di lembaga legislatif (DPR RI, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten) dan Komnas Ham.

5. Indikator yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengembangan sumber daya manusia

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, menyelenggarakan Diklat dan seminar kepada pegawai yang bekerja di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia berdasarkan laporan tahunan pendaftaran kekayaan intelektual yang masuk ke Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Oleh karena itu diklat dan seminar yang diselenggarakan setiap tahun ini, tidak bisa

diikuti oleh seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang tersebar di 34 Provinsi di Indonesia.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta dapat mengirimkan delegasi/perwakilannya ke pusat pendidikan dan pelatihan di Cinere Jawa Barat pada tahun 2013. Dikarenakan pendaftaran kekayaan intelektual khususnya merek, di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2011 dan 2012 cukup banyak. Tujuan utama diadakannya diklat atau seminar adalah untuk membekali pegawai kantor wilayah dengan dengan ilmu dan pengalaman yang baru, agar pegawai yang mengikuti diklat atau seminar mampu bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku saat dan keinginan dari para pendaftar merek dagang. Hal ini ditunjukkan oleh hasil Wawancara berikut ini:

“BPSDM menyelenggarakan Diklat atau seminar kepada pegawai yang bekerja di Kantor Wilayah didasarkan pada laporan tahunan pendaftaran kekayaan intelektual seperti Merek Dagang, Desain Industri, Hak Cipta dan lain ke Ditjen HKI, semakin banyak permohonan kekayaan intelektual melalui kanwil. Maka semakin besar pula peluang pegawai Kanwil untuk mengikuti Diklat atau Bimtek di Cinere Jabar. Saya dapat mengikuti Diklat atau seminar yang diselenggarakan oleh BPSDM pada tahun 2013 mewakili Kanwil DIY, dikarenakan pendaftaran merek disini pada tahun 2011 dan 2012 lebih banyak dibandingkan dengan pendaftaran Hak Cipta atau Desain Industri. BPSDM berpandangan bahwa ketika permohonan merek semakin banyak dari hari kehari, maka pegawai yang menangani pendaftaran tersebut perlu dibekali dengan Ilmu dan keterampilan yang baru agar si pegawai mampu bekerja secara lebih maksimal melayani kebutuhan pemohon/pendaftar”. (Wawancara 23 Februari Tahun 2016)

Wawancara di atas diperkuat oleh data permohonan kekayaan intelektual yang berasal dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta berikut ini

**Tabel 3.1. Data Jumlah Pemohon HKI Tahun 2011 Di Kantor Wilayah  
Kementerian Hukum Dan Ham**

HKI	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Total	Presentase (%)
<b>Merek</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>206</b>	<b>53,36%</b>
<b>Hak Cipta</b>	8	28	6	20	12	16	2	5	11	26	5	33	172	44,56%
<b>Desain Industri</b>	0	2	2	0	1	0	0	0	0	2	1	0	8	2,18%
<b>TOTAL</b>													386	100%

**MEREK : 206**

**HAK CIPTA : 172**

**DESAIN INDUSTRI: 8**

---

**TOTAL : 386**

**Tabel 3.2. Data Jumlah Pemohon HKI Tahun 2012 Di Kantor Wilayah**

**Kementerian Hukum Dan Ham**

HKI	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Total	Presentase (%)
<b>Merek</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>275</b>	<b>67,73%</b>
<b>Hak Cipta</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>115</b>	<b>28,32%</b>
<b>Desain Industri</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>3,95%</b>
<b>TOTAL</b>													<b>406</b>	<b>100%</b>

**MEREK : 275**

**HAK CIPTA : 115**

**DESAIN INDUSTRI: 16**

---

**TOTAL : 406**

**JUMLAH TOTAL PERMOHONAN : 406 + 301 = 70**

Dari data tahun 2011 dan 2012 memang terlihat sangat jelas bahwa pendaftaran merek selalu lebih banyak dibandingkan dengan pendaftaran yang lain seperti Hak Cipta dan Desain Industri. Pendaftaran merek dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Salah satu contohnya adalah: Pada tahun 2011 hanya sebanyak 206 orang atau sekitar (53,36%) yang mendaftarkan mereknya ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. Tetapi pada tahun 2012 terjadi peningkatan jumlah pendaftar merek dagang menjadi 275 orang atau sekitar (67,73%) yang mendaftarkan mereknya ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. Berarti ada peningkatan sebesar (14,37%) atau sekitar 69 orang pendaftar. Oleh

karena itu sangat wajar dan masuk akal, apabila dikemudian hari badan pengembangan sumber daya manusia Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, mengadakan kegiatan diklat atau seminar yang diperuntukan untuk pegawai yang bekerja dikantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya yang melayani pendaftaran merek dagang. Hal ini dilakukan karena animo warga masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta begitu tinggi untuk mendaftarkan merek yang mereka miliki ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. Animo warga masyarakat yang tinggi harus diimbangi dengan keterampilan dan pengetahuan yang memadai dari pegawai yang memberikan pelayanan pendaftaran merek dagang. Hal ini dilakukan agar terjadi keseimbangan didalam pelayanan publik atau yang sering dikenal dengan istilah "*balance service*".

Dari hasil wawancara dan pemaparan di atas, dapat kita analisis dan menyimpulkan bahwa kegiatan diklat dan seminar yang diselenggarakan oleh BPSDM berdasarkan laporan tahunan tentang pendaftaran merek dagang yang masuk ke Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia.

#### **D. Aspek Kesiapan pegawai**

Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen menjadi salah satu kunci pokok cepat atau lambat proses

pelayanan. Kesiapan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta terbagi menjadi tiga bagian. Pertama: kesiapan pegawai dalam menyelesaikan setiap permohonan pendaftaran merek yang masuk ke kantor wilayah, kedua: kesiapan pegawai dalam proses pengiriman data pemohon ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Ketiga: lembaga yang mengawasi proses pendaftaran merek dagang. Pemaparan selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Kesiapan pegawai dalam memproses, permohonan pendaftaran merek dagang

Penyelesaian permohonan pendaftaran merek, merupakan kemampuan seorang petugas/pegawai dalam menyelesaikan sebuah permohonan merek terhitung sejak permohonan itu masuk sampai dengan pendaftar/pemohon menerima bukti pendaftaran merek dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY. Pelayanan pendaftaran merek yang selama ini di dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY sudah berjalan dengan baik Hal ini ditunjukkan oleh kutipan wawancara berikut ini:

Wawancara pertama dari Bapak Haryanto,SH selaku Kasubbid Administrasi Hukum Umum dan Kekayaan Intelektual beberapa waktu lalu saat ditemui penulis diruang kerjanya:

“4 Pegawai yang melayani pendaftaran kekayaan intelektual selalu siap menangani proses pendaftaran merek. Jika 4 orang pegawai yang ada mengalami kerepotan menghadapi banyaknya pendaftar,maka kami kerahkan staff untuk membantu proses pendaftaran merek dagang”. (Wawancara 4 Februari 2016)



Hal ini dijelaskan secara lebih rinci dan detail oleh Ibu Ruly Nindasari Sihmawati,SH selaku Pejabat Fungsional Umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual berikut ini:

“Kami akan segera memproses pendaftaran merek dagang dengan catatan semua persyaratan administrasi sudah diisi dan dilengkapi, termasuk sudah membayar biaya pendaftaran”. (Wawancara 10 Februari 2016)

Hasil wawancara di atas dipertegas oleh Bapak Herry Yuliawan.

Seperti tampak pada cuplikan wawancara berikut ini:

“Pendaftaran merek yang saya rasakan saat ini prosesnya cukup cepat. Tadi saya datang langsung diproses pendaftarannya dan selesai kira-kira waktunya 60 menit.” (Wawancara 11 Februari 2016)

Hal itu diperkuat oleh data pemantauan permohonan pendaftaran HKI pada bulan September 2013 dibawah

**Tabel 3.3**

**FORM PEMANTAUAN**

**PENYELESAIAN PERMOHONAN PENDAFTARAN HKI**

**LAMA PROSES, MAKSIMAL : 6 JAM**

**DATA BULAN : SEPTEMBER 2013**

<b>NO</b>	<b>NAMA PEMOHON</b>	<b>PERMOHONAN MEREK</b>	<b>TANGGAL MASUK</b>	<b>JAM MASUK</b>	<b>JAM SELESAI</b>	<b>LAMA PROSES</b>
1	BENYAMIN DJAYA PUTERA	KRING KRONG	4 September 2013	08.00 wib	09.00 wib	1 Jam
2	PT.PUTERA MATARAM INDAH WISATA	ROYAL AMBARUKMO	4 September 2013	09.00 wib	10.00 wib	1 Jam
3	WAHYU PARMONO,SE	RUMAH BAKSO	5 September 2013	13.00 wib	14.00 wib	1 Jam
4	YOSEF SATRIA DEWATA	KEDAI GRAFIS	8 September 2013	10.00 wib	11.30 wib	1 Jam 30 menit

5	SETIYANINGSIH ASTUTI,S.Sos	KELO	9 September 2013	14.00 wib	15.00 wib	1 Jam
6	LAMBERTUS KRISMIJATNO	Footec	10 September 2013	10.00 wib	11.00 wib	1 Jam

*Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013*

Dari pemaparan di atas, penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa pegawai yang melayani pendaftaran merek dagang, sudah mampu menjalankan standar operasional prosedur yang berlaku di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta, dalam hal menyelesaikan sebuah pendaftaran merek dagang. Pendaftaran merek dagang selesai dalam waktu 1 jam saja, padahal standar operasional prosedur yang berlaku yaitu 6 Jam, artinya sang pegawai tidak perlu memproses sebuah pendaftaran merek dagang selama 6 jam sesuai dengan yang tertulis dalam standar operasional prosedur. Jika dalam 1 jam saja proses pendaftaran merek dagang sudah dapat diselesaikan.

2. Kesiapan pegawai dalam mengirimkan berkas-berkas pendaftaran merek dagang

Didalam pendaftaran kekayaan intelektual berlaku asas *first to file* yaitu siapa yang mendaftarkan mereknya ke kantor wilayah terdekat pertama kali dan yang mengirimkan data permohonan pendaftaran merek ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual pertama kali, maka dia lah yang akan mendapatkan perlindungan hukum. Oleh karena itu kecepatan

dan ketepatan pengiriman data permohonan pendaftaran merek ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, menjadi hal yang mutlak harus dilakukan agar merek tersebut mendapatkan perlindungan hukum secepat mungkin. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal pengiriman berkas pendaftaran yang berasal dari para klien/pemohon ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Hal ini dijelaskan secara lebih detail oleh Ibu Ruly Nindasari Sihmawati,SH selaku Pejabat Fungsional Umum berikut ini:

“Proses pengiriman berkas pendaftaran Merek Dagang sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada dan berlaku di Kanwil Kemenkuham DIY adalah paling lama 1 Hari. Berkas dikirim melalui dua tahap dan dua bentuk.Tahap Pertama pengiriman berkas yang telah discan atau yang lebih dikenal dengan istilah softcopy oleh petugas yang bekerja dibagian pendaftaran HKI melalui aplikasi e-filing yang ada di Kanwil Kemenkuham DIY ke Ditjen HKI Pusat.Tahap Kedua pengiriman berkas berupa Hardcopy atau sering disebut dengan berkas asli melalui jasa pengiriman dokumen salah satu contohnya melalui kantor pos.Berkas dalam bentuk Hardcopy dapat segera dikirim jika anggarannya sudah ada dan siap digunakan.Tetapi kenyataan dilapangan anggaran yang telah dialokasikan untuk pengiriman berkas tersebut sering datang tidak tepat waktu,maka jika hal ini terjadi terus menerus maka pejabat terkait memberi subsidi atau dana talangan yang bersifat sementara agar proses pengiriman berkas berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya”.(Wawancara 10 Februari 2016)

Hal ini diperkuatlah oleh data pengiriman berkas berikut ini:

## **FORM PEMANTAUAN**

### **PENGIRIMAN BERKAS HKI**

**LAMA PROSES, MAKSIMAL : 1 HARI**

**DATA BULAN : SEPTEMBER 2013**

NO	Nama Pemohon	Permohonan Merek	Tanggal Masuk	Tanggal Selesai	Pengiriman Berkas	Lama Proses
1	BENYAMIN DJAYA PUTERA	KRING KRONG	4 September 2013	4 September 2013	4 September 2013	1 Hari
2	PT.PUTERA MATARAM INDAH WISATA	ROYAL AMBARUK MO	4 September 2013	4 September 2013	4 September 2013	1 Hari
3	WAHYU PARMONO,SE	RUMAH BAKSO	5 September 2013	5 September 2013	5 September 2013	1 Hari
4	YOSEF SATRIA DEWATA	KEDAI GRAFIS	8 September 2013	8 September 2013	8 September 2013	1 Hari
5	SETIYANINGSIH ASTUTI,S.Sos	KELO	9 September 2013	9 September 2013	9 September 2013	1 Hari
6	LAMBERTUS KRISMIJATNO	Footec	10 September 2013	10 September 2013	10 September 2013	1 Hari

*Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013*

Dari pemaparan dan hasil wawancara di atas, dapat kita analisis dan simpulkan bahwa pegawai yang melayani pendaftaran merek dagang, sudah mampu menjalankan standar operasional prosedur yang berlaku di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya dalam hal mengirimkan berkas permohonan pendaftaran merek dagang ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual melalui aplikasi e-filling hanya dalam waktu satu hari sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

### 3. Pengawasan terhadap proses pendaftaran merek dagang

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai sebuah lembaga yang berada diibukota Provinsi yang bergerak dibidang pelayanan publik,dalam menjalankan tugas dan fungsinya selalu diawasi oleh lembaga terkait. Informasi selengkapnya

akan disampaikan oleh Ibu Ruly Nindasari Sihmawati,SH selaku Pejabat Fungsional Umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual berikut ini:

“Kami tetap diawasi seperti hanya lembaga lainnya yang berdiri di Indonesia. Pengawasan internal dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan pengawasan secara eksternal dilakukan oleh Ombudsman RI untuk bidang pelayanan publik. Sementara untuk pengawasan keuangan dilaksanakan oleh BPK RI. Pemeriksaan yang dilakukan oleh ketiga lembaga di atas dilaksanakan setahun sekali secara bergantian”. (Wawancara 23 Februari 2016)

Dari pemaparan di atas, penulis berpendapat dan menyimpulkan bahwa para pegawai yang bekerja memberikan pelayanan pendaftaran merek selalu diawasi oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, BPK dan Ombudsman. Sehingga maladministrasi dalam pendaftaran merek dagang dapat dicegah dan diminimalisir.

#### **E. Aspek Bukti fisik**

Hasil akhir dari sebuah pelayanan adalah Pemohon/pendaftar menerima tanda bukti pelayanan. Didalam pendaftaran merek dagang tanda bukti pelayanan terbagi menjadi dua jenis. Pertama: tanda bukti pembayaran dari Bank, kedua: tanda bukti pendaftaran merek dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY. Pemaparan selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik berupa surat tanda bukti pembayaran atau kwitansi dari Bank

Setiap orang yang mendaftarkan merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, akan mendapatkan bukti/slip setoran dari Bank yang ditunjuk oleh Direktorat

Jenderal Kekayaan Intelektual, sebagai tempat pembayaran, Hal ini sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh Ibu Ruly Nindasari Sihmawati, SH selaku Pejabat Fungsional Umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual berikut ini:

“Setiap orang yang mendaftarkan merek dagang disini, akan kami berikan nomor rekening bank atas nama Ditjen Kekayaan Intelektual. Setelah proses pembayaran selesai pendaftar akan menerima slip setoran dari Bank yang bersangkutan atau tanda bukti penyetoran, apabila pendaftar membayar menggunakan ATM”. (Wawancara 23 Februari 2016)

Penjelasan di atas dipertegas oleh Bapak Mulyono Dipakusuma selaku pendaftar merek dagang, seperti tampak pada cuplikan wawancara berikut ini:

“Saya membayar biaya pendaftaran merek dagang di Bank BRI cabang Sewon. Setelah proses pembayaran biaya selesai pihak BRI memberikan kepada saya slip penyetoran pembayaran merek”. (Wawancara 17 Februari 2016)

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita analisis dan menyimpulkan bahwa setelah proses pembayaran biaya pendaftaran di Bank atau ATM selesai, maka orang yang telah membayarkan biaya pendaftaran menerima slip penyetoran atau tanda bukti pembayaran dari Bank atau ATM yang bersangkutan.

## 2. Bukti Fisik berupa surat tanda bukti pendaftaran merek dagang

Pendaftaran merek dagang, bisa langsung diproses setelah pemohon melengkapi semua persyaratan administrasi, termasuk dalam hal membayar biaya pendaftaran merek. Setelah proses pendaftaran merek selesai, maka pendaftar/pemohon akan menerima surat tanda bukti

pendaftaran merek yang telah ditandatangani dan disahkan oleh petugas yang menerima dan melayani pendaftaran merek dagang.

Hal ini sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh Ibu Ruly Nindasari Sihmawati, SH selaku Pejabat Fungsional Umum khusus pendaftaran kekayaan intelektual berikut ini:

“Setelah pendaftar membayar biaya pendaftaran, maka slip penyetoran diserahkan kepada kami untuk discan sebagai tanda bukti pembayaran yang sah. Sementara slip penyetoran yang asli tetap dibawa oleh pendaftar. Setelah semua persyaratan lengkap, maka pendaftaran segera kami proses dan setelah selesai pendaftar akan mendapatkan surat tanda bukti pendaftaran merek yang sudah disahkan oleh pejabat yang berwenang”. (Wawancara 23 Februari 2016)

Penjelasan di atas dipertegas oleh Bapak Martinus Didik.R selaku pendaftar merek dagang, seperti tampak pada cuplikan wawancara berikut ini:

“Ini tanda bukti pendaftaran merek yang saya terima setelah merek saya resmi terdaftar di Kanwil”. (Wawancara 11 Februari 2016)

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita analisis dan simpulkan ketahui bahwa setelah proses pendaftaran merek dagang selesai, seorang yang mendaftarkan merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, menerima surat tanda bukti pendaftaran merek.

#### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

## **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan tentang kualitas pelayanan publik di bidang pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta, maka penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

### 1. Aspek Akses

Informasi pendaftaran merek dagang sudah tersedia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 2. Aspek Komunikasi

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta sudah menyediakan sarana khusus untuk menyampaikan prosedur pendaftaran merek dagang kepada warga yang membutuhkan.

### 3. Aspek Kompetensi

Belum sepenuhnya pegawai yang melayani pendaftaran merek, menguasai prosedur/mechanisme pendaftaran merek dagang. Sehingga perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, agar dimasa yang akan datang pelayanan menjadi jauh lebih baik dari saat ini.

### 4. Aspek Responsivitas



Pegawai siap melayani pendaftaran merek dagang yang masuk ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### 5. Bukti Fisik Pelayanan

Setiap orang yang mendaftarkan merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, sudah mendapatkan surat tanda bukti pendaftaran merek.

### **B. SARAN**

1. Pemasangan bagan/skema yang berkaitan dengan proses pendaftaran dan pembuatan sertifikat merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemasangan disarankan di lokasi yang strategis yang mudah dijangkau dan dibaca oleh pengunjung yang datang, seperti di depan pintu masuk kantor wilayah, ruang tunggu atau di ruang konsultasi hukum, agar pengunjung semakin mudah memahami proses pendaftaran merek dagang.
2. Pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, harus memberikan kesempatan kepada semua pegawai yang melayani pendaftaran merek dagang untuk mengikuti kegiatan Diklat atau Seminar tentang pelayanan pendaftaran merek yang diselenggarakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia.

3. Untuk waktu yang akan datang, sebaiknya Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, menyediakan sebuah ruangan khusus untuk melayani konsultasi hukum dan menangani keluhan yang masuk yang berasal dari orang yang mendaftarkan merek dagang maupun yang menggunakan jasa pelayanan lainnya yang di kantor wilayah, agar identitas orang yang menyampaikan keluhan beserta isi dari keluhan tersebut dapat terjamin rahasianya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. PELAYANAN PUBLIK**

- Agus Dwiyanto, 2008, "*Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*", Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Agus Dwiyanto, 2015, "*Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif dan Kolaboratif)*", Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- David Osborne dan Peter Plastrik, 2000, "*Memangkas Birokrasi*", PPM, Jakarta
- David Osborne dan Ted Gaebler, 1995, "*Mewirauahakan Biriokrasi*", Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Hardiyansyah, 2011, "*Kualitas Pelayanan Publik*", Gava Media, Yogyakarta
- Hardiyansyah, 2012, "*Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik (dalam perspektif otonomi daerah)*", Gava Media, Yogyakarta
- Hardiyansyah, 2015, "*Komunikasi Pelayanan Publik*", Gava Media, Yogyakarta
- Hutasoit, 2011, "*Pelayanan Publik (Teori dan Aplikasi)*", Magna Script Publishing, Jakarta

Irham Fahmi, 2014, "*Perilaku Organisasi (Teori, Aplikasi dan kasus)*", Alfabeta, Bandung

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2014, "*Manajemen Pelayanan*", Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Sondang.P.Siagian, 2014, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", Bumi Aksara, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2002, "*Prinsip-prinsip Total Quality Service*", Andi, Yogyakarta

## **B. HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL**

Adrian Sutedi, 2013, "*Hak Atas Kekayaan Intelektual*", Sinar Grafika, Jakarta

Agus Sardjono, 2009, "*Membumikan HKI di Indonesia*", CV.Nuansa Aulia, Bandung

Agus Sardjono, 2010, "*Hak Kekayaan Intelektual dan Pengetahuan Tradisional*", PT. Alumni, Bandung

Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I, 2013, "*Buku Panduan Hak Kekayaan Intelektual*", Dirjen HAKI Kemenkuham

Iswi Hariyani, 2010, "*Prosedur Mengurus HAKI yang benar*", Pustaka Yustisia, Yogyakarta

Saidin, 2010, "*Aspek Hukum Hak Kekayaan Intelektual*", Raja Grafindo Persada, Jakarta  
Insan Budi Maulana, 2009, "*Politik dan Manajemen Hak Kekayaan Intelektual*", Alumni, Bandung

Tomi Suryo Utomo, 2010, "*Hak Kekayaan Intelektual (HKI) di era Global*", Graha Ilmu, Yogyakarta

## **C. PERATURAN HUKUM**

Undang-undang No 15 Tahun 2001 Tentang "*Merek*"

Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang “*Ombudsman*”

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang “*Pelayanan Publik*”

Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang “*Pemerintah Daerah*”

PP No 65 Tahun 2005 tentang “*Pedoman penyusunan standar pelayanan minimal*”

PP No 38 Tahun 2009 tentang “*Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak*” yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

PP No 96 Tahun 2012 tentang *pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang” pelayanan publik”*

PP No 45 Tahun 2014 tentang”*Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak*” yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Perpres No 91 Tahun 2006 tentang “*Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia*”

Perpres No 44 Tahun 2015 tentang”*Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia*”

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002 tentang “*pelaksanaan standar pelayanan minimal*”

Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.09-PR.07.06 Tahun 1999 tentang”*Penunjukkan Kantor Wilayah Kehakiman untuk Menerima Permohonan Hak Atas Kekayaan Intelektual*

Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.11-PR.07.06 Tahun 2003 tentang”*Penunjukkan Kantor Wilayah Kehakiman untuk Menerima Permohonan Hak Atas Kekayaan Intelektual*”

Keputusan Direktorat Jenderal Hak Atas Kekayaan Intelektual Nomor H-08-PR.07.10 Tahun 2000 tentang”*Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan Permohonan Pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual melalui Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*”

Keputusan Direktorat Jenderal Hak Atas Kekayaan Intelektual Nomor H-01-PR.07.06 Tahun 2004 tentang”*Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan Permohonan Pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual melalui*

*Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia”*

Keputusan Direktorat Jenderal Hak Atas Kekayaan Intelektual Nomor H-17-PR.09.10 Tahun 2005 tentang *”Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran Konsultan Hak Kekayaan Intelektual”*

Kepmenpan No 63 tahun 2003 tentang *”pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, minimal”*.

Permendagri No 6 Tahun 2007 tentang *”Petunjuk teknis penyusunan dan penetapan standar pelayanan minimal”*

Permenkuham Nomor M.09.PR.07-10 Tahun 2007 tentang *”Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM”*

Surat edaran HKI-83.OT.03.01 Tahun 2011 tentang *”penggunaan aplikasi e-filing HKI melalui kantor wilayah”*

Peraturan Ditjen HKI No 01-OT.03.03 Tahun 2011 tentang *” kode etik pegawai DJHKI”*

Permenkuham Nomor M.HH-07.KP.05.02 Tahun 2012 tentang *”Kode etik pegawai negeri sipil dilingkungan kementerian hukum dan hak asasi manusia”*

Permenkuham No 28 Tahun 2014 tentang *”Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia”*

#### **D. KARYA ILMIAH**

Anastasia Resli Muliani *”Perlindungan Hukum Hak Atas Kekayaan Intelektual Bagi usaha kecil dibidang industri kerajinan diwilayah Kabupaten Bantul(Studi Kasus Pada Kerajinan Bidang Pandan dan Enceng Gondok)”*, Tesis, Tahun 2007, Universitas Diponegoro

Eko Kurnianto *”Hubungan Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Departemen Hukum dan Ham,* Tesis, Tahun 2008, Universitas Indonesia

Gumilar Rusliwa Somantri dalam Makalah Sosial Humaniora *”Memahami Metode Kualitatif”* Tahun 2005

Setiati Widiastuti dan Eny Kusdarini *”Kajian Hak Kekayaan Intelektual Karya Perajin Batik (Studi Kasus di Desa Wukirsari Imogiri*

*Kabupaten Bantul*)”, Jurnal Penelitian Humaniora, Tahun 2013, Universitas Negeri Yogyakarta

T.Mansur *”Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian bina sosial Setdako Lhokseumawe*, Tesis, Tahun 2008, Universitas Sumatera Utara

#### **E. KUALITATIF**

Hadari Nawawi, 2012, *”Metode Penelitian Bidang Sosial”*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

Moleong, 2014, *”Metodologi Penelitian Kualitatif”*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Norman K.Denzin dan Yvonna S.Lincoln, 2009, *”Handbook Of Qualitative Research”*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Sugiono, 2008, *”Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*, Alfabeta, Bandung

Sutrisno Hadi, 2015, *”Metodologi Riset”*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

#### **F. INTERNET**

[www.kumham-jogja.info](http://www.kumham-jogja.info) diakses pada tanggal 30 Desember 2015 Pukul 17.30 Wib

<http://www.kemenkumham.go.id/v2/profil/visi-dan-misi> diakses pada tanggal 13 Februari 2016 Pukul 14.00 Wib

(<http://jogja.kemenkumham.go.id/berita/berita-utama/1250-sosialisasi-hki-bagi-mahasiswa-dan-dosen-fakultas-seni-rupa-isi-yogyakarta>) diakses pada tanggal 25 April 2015 Pukul 10.00 Wib

(<http://jogja.kemenkumham.go.id/berita/berita-utama/1235-bangun-kesadaran-siswa-smk-n-5-yogyakarta-kanwil-kumham-diy-adakan-sosialisasi-hki>) diakses pada tanggal 25 April 2015 Pukul 10.00 Wib

<http://jogja.kemenkumham.go.id/berita/berita-utama/1188-kanwil-kumham-diy-gelar-diseminasi-haki-bagi-pelaku-ukm-di-kulonprogo> diakses pada tanggal 19 Oktober 2015 Pukul 15.00 Wib

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/03/12/143452426/Pemerintah.Permudah.Pendaftaran.Hak.Kekayaan.Intelektual.untuk.UMKM> diakses pada tanggal 19 Oktober 2015 Pukul 15.00 Wib

<http://nasional.kompas.com/read/2009/02/03/20514417/Mengurus.Sertifikasi.HKI.Sekarang.Bisa.Lewat.Online>. diakses pada tanggal 19 November 2015 Pukul 15.00 Wib

<http://print.kompas.com/baca/2015/09/28/Aplikasi-Daring-Perpanjangan-Merek-Terdaftar> diakses pada tanggal 19 November 2015 Pukul 15.00 Wib

<http://jogja.kemenkumham.go.id/berita/berita-utamaa/2020-tingkatkan-pelayanan-publik-pusjianbang-dan-kanwil-kumham-diy-sosialisasi-hasil-penelitian>.diakses pada tanggal 7 Maret 2016 Pukul 12.00 Wib

## **G. SURAT KABAR**

Tribun Jogja 11 Maret 2016

### **INTERVIEW GUIDE**

**Pihak Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa**

**Yogyakarta**

#### **I. Identitas Informan**

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :

Tanggal Wawancara :

Waktu Wawancara :

Lama Bekerja :

## **II. Daftar Pertanyaan**

### **A. Aspek Akses**

1. Menurut Bapak Apa yang dimaksud dengan Hak Atas Kekayaan Intelektual ?
2. Bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran Hak Merek Dagang/Merek Dagang pada umumnya?
3. Apa yang dimaksud dengan konsultan HKI?
4. Apakah ada perbedaan antara melakukan pendaftaran Merek Dagang dengan menggunakan konsultan HKI dan tanpa konsultan HKI?
5. Berapa lama proses pembuatan sertifikat Hak Merek Dagang?
6. Siapa yang berwenang membuat sertifikat Merek Dagang?
7. Apa manfaat yang bisa kita peroleh jika kita melakukan pendaftaran Merek dagang ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Yogyakarta?
8. Bagaimana caranya jika ingin menghadirkan pejabat yang berwenang dibidang pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta dalam sebuah acara bertajuk Seminar atau Sosialisasi tentang HAKI?
9. Apakah ada kebijakan baru terkait pelayanan pendaftaran merek Ibu? coba tolong Ibu jelaskan?

### **B. Aspek Komunikasi**



1. Apakah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta menyediakan sesi tanya jawab atau sejenis konsultasi kepada pendaftar atau pemohon Merek Dagang. Coba tolong ibu jelaskan, bagaimana proses pelaksanaannya?
2. Apakah ada masalah yang dihadapi dalam proses pendaftaran Merek Dagang? Coba tolong Ibu jelaskan?
3. Apakah ada keluhan dalam proses pendaftaran Merek Dagang? Coba tolong Ibu jelaskan!
4. Bagaimana cara Ibu menangani keluhan yang masuk yang berkaitan dengan pendaftaran merek dagang? coba tolong ibu jelaskan!

### **C. Aspek Kompetensi**

1. Bagaimana proses perekrutan pegawai baru khususnya di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Yogyakarta?
2. Berapa jumlah pegawai yang khusus melayani pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Yogyakarta?
3. Apakah ada kegiatan pengembangan diri dan pengembangan karier yang biasanya dikemas dalam bentuk Pemberian tugas belajar, Izin belajar, Diklat dan seminar kepada para pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Yogyakarta coba tolong Bapak jelaskan?
4. Darimana Ibu mendapatkan pengetahuan tentang merek dagang dan Pelayanan Publik? Coba tolong Ibu jelaskan?

5. Apa Indikator yang dipakai oleh BPSDM untuk menentukan Kantor Wilayah yang berhak mengikuti Diklat atau Bimtek yang diselenggarakan oleh BPSDM? coba tolong Ibu Jelaskan!
6. Menurut Ibu mengapa orang yang mendaftarkan, merek cukup banyak di Kanwil Kemenkuham DIY? coba tolong Ibu Jelaskan!
7. Apa bentuk kegiatan pengembangan yang pernah Ibu ikuti pada Tahun 2013 yang lalu? coba tolong Ibu ceritakan!
8. Berapa Lama Diklat atau Bimtek yang pernah Ibu ikuti? Coba tolong Ibu jelaskan!
9. Berapa orang peserta Diklat/Bimtek yang mewakili Kanwil Kemenkuahm DIY saat Ibu berangkat pada tahun 2013?
10. Apa yang dilakukan oleh Pegawai Kanwil DIY setelah selesai mengikuti Diklat atau Bimtek yang diselenggarakan oleh BPSDM Kemenkuham RI?
11. Apakah ada Diklat atau Bimtek yang diperuntukan untuk para pejabat struktural di Kanwil DIY? coba tolong Ibu jelaskan!

#### **D. Aspek Responsivitas**

1. Apakah dikantor wilayah Kementerian Hukum dan Ham Yogyakarta ada kebijakan tentang pembagian kerja atau tugas antara para pegawai yang bekerja dibidang pelayanan pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual maupun pendaftaran yang lainnya yang menjadi wewenang Kantor Wilayah, dan bagaimana proses pembagiannya?

2. Seandainya pada suatu saat Pemohon/Pendaftar merek dagang yang datang ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Yogyakarta melebihi jumlah kursi yang telah disediakan diruang tunggu pelayanan. Apakah ada kebijakan dari Kantor Wilayah untuk mengurangi antrian panjang para pendaftar, dan bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan dilapangan?
3. Berapa lama waktu yang kira-kira dibutuhkan oleh seorang pegawai dibagian pelayanan pendaftaran Hak Atas Kekayaan untuk menyelesaikan sebuah proses pendaftaran Hak Atas Kekayaan Intelektual yang salah satunya adalah pendaftaran Hak Merek Dagang?
4. Bagaimana proses pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DIY? coba tolong Ibu Jelaskan?
5. Berapa lama proses pendaftaran Hak Merek Dagang? coba tolong jelaskan
6. Berapa lama proses pengiriman berkas pendaftaran Hak Merek Dagang?
7. Apakah ada lembaga yang mengontrol dan mengawasi proses pelayanan pendaftaran Merek maupun pendaftaran Kekayaan Intelektual pada umumnya? Coba tolong Ibu Jelaskan!
8. Berapa lama proses pengiriman berkas pendaftar secara online ke DJHKI?

## **INTERVIEW GUIDE**

### **Pengguna jasa pendaftaran merek dagang**

#### **I. Identitas Informan**

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :

Tanggal Wawancara :

Waktu Wawancara :

Lama berwirausaha :

No Handphone :

#### **II. Daftar Pertanyaan**

1. Sebutkan usaha yang sedang Bapak tekuni saat ini?
2. Tahun berapa Bapak mulai merintis usaha ini?
3. Darimana Bapak mendapatkan ide usaha ini?
4. Setelah barang hasil produksi siap untuk dipasarkan, kemana produk tersebut dipasarkan?
5. Mengapa Bapak lebih tertarik menjadi seorang wirausaha daripada menjadi seorang kuliah atau bekerja msialnya? Coba tolong jelaskan!

6. Darimana Bapak mengetahui prosedur pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah?
7. Menurut yang Bapak rasakan bagaimana prosedur pendaftaran merek dagang yang berlaku di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta? coba tolong jelaskan!
8. Menurut Bapak bagaimana proses pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta saat itu?
9. Saat Bapak mengisi formulir pendaftaran, apakah ada petugas yang membantu Bapak saat itu, coba tolong jelaskan?
10. Berapa lama proses pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta saat ini?
11. Menurut Bapak apakah proses pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta yang baru Bapak sebutkan tadi tergolong lama? Coba tolong jelaskan dan berikan alasannya!
12. Berapa biaya yang harus Bapak keluarkan untuk membayar biaya pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta?
13. Menurut Bapak, apakah biaya pendaftaran merek yang telah Bapak sebutkan diatas tergolong mahal? coba tolong jelaskan!
14. Dimana Bapak membayar biaya pendaftaran tersebut?

15. Menurut pendapat Bapak Bagaimana proses pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Daerah Istimewa Yogyakarta, coba tolong Bapak Jelaskan?
16. Apakah ada keluhan yang Bapak rasakan dan ingin Bapak sampaikan saat ini? bisa tolong disampaikan Bapak?
17. Menurut Bapak apa manfaat pendaftaran merek dagang yang Bapak lakukan saat itu?
18. Menurut pendapat Bapak apa yang harus diperbaiki, agar pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang? Coba tolong jelaskan!