

PELAYANAN PENDAFTARAN MEREK DAGANG DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Elen Thomas¹ Bambang Irawan², Fajar Apriani³

Abstrak

Tujuan penelitian untuk menganalisis pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian meliputi pelayanan pendaftaran merek dagang dengan sub fokus prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan serta faktor penghambat pelayanan pendaftaran merek dagang. Sumber data meliputi data primer terdiri dari informan kunci yaitu Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendaftaran Merek, informan yaitu Staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Merek dan informan lain yaitu para pelaku usaha yang telah memiliki merek dagang, serta data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan library research dan field work research meliputi observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan metode analisis kualitatif Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur dapat diberikan pada masyarakat dengan datang langsung ke kantor mengisi formulir dan Surat Pernyataan merek atau dapat diunduh langsung di www.dgip.go.id dan membawa persyaratan mendaftar merek dagang untuk individu atau untuk CV atau PT. Waktu penyelesaian sekitar 14 bulan dan 10 hari. Biaya pelayanan Rp. 700.000,-. Produk pelayanan yaitu pelayanan hukum online, keimigrasian dan pemyarakatan. Sarana prasarana lengkap dan kompetensi petugas pelayanan baik. Faktor penghambat dalam pelayanan pendaftaran merek dagang yaitu kurangnya kesadaran masyarakat khususnya pelaku UKM untuk mendaftarkan merek dan kurangnya sosialisasi mengenai pendaftaran merek yang dilakukan petugas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.

Kata Kunci : *Pelayanan, Pendaftaran Merek Dagang.*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Merek adalah sesuatu (gambar atau nama) yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi suatu produk barang atau jasa yang ada di dalam pasaran. Melalui merek, masyarakat sebagai konsumen akan dengan mudah mengenali suatu produk perusahaan tertentu. Merek biasanya dicantumkan pada barang atau pada kemasan atau bungkus barang yang dijual atau dicantumkan secara tertentu pada hal-hal yang terkait dengan jasa yang dijual (Maulana, 2010:91).

Objek atas merek adalah karya-karya seseorang yang berupa tanda, baik tulisan, gambar, kombinasi tulisan dan gambar yang diciptakan dengan tujuan untuk membedakan barang yang satu dengan yang lain tetapi yang sejenis. Merek berfungsi sebagai 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, sebagai alat promosi sehingga dalam mempromosikan hasil produksinya cukup dengan menyebut mereknya, sebagai jaminan atas mutu barangnya, menunjukkan asal barang atau jasa yang dihasilkan (Harahap, 2016:5).

Setiap merek menampilkan wujud reputasi yang bernilai moral, material, dan komersial. Reputasi yang melekat pada merek merupakan suatu bentuk hak milik. Reputasi dalam dunia usaha yang dipandang sebagai kunci bagi sukses atau tidaknya suatu bisnis, dimana banyak pengusaha yang berlomba-lomba untuk memupuk ataupun menjaga reputasinya dengan menjaga kualitas produk dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen (Keller dalam Tjiptono, 2015:19).

Bagi para pedagang atau pengusaha merek merupakan salah satu media untuk memperoleh reputasi baik dan kepercayaan dari konsumen. Selain itu, perusahaan pencetus merek tersebut dapat membangun hubungan antara reputasi tersebut dengan merek yang telah dipakai oleh perusahaan tersebut. Apabila suatu produk tidak memiliki merek, tentu produk tersebut tidak akan dikenal oleh konsumen. Hal ini tentu tidak memberikan keuntungan bagi pihak perusahaan. Merek baik secara langsung maupun tidak langsung mewakili kualitas, imej, atau reputasi suatu produk. Oleh karena itu, merek mempunyai posisi penting bagi berkembangnya usaha atau bisnis para pedagang atau pengusaha. Merek merupakan salah satu bentuk karya intelektual yang mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan ekonomi, terutama di bidang perdagangan dan jasa, khususnya untuk membedakan dengan produk lain yang sejenis maupun yang tidak sejenis (Kotler dalam Kismono, 2011:335).

Kerangka Dasar Teori

Reformasi

Reformasi dapat diterjemahkan dengan pemaknaan upaya yang dilakukan untuk menjadikan pemerintahan lebih baik lagi dari sebelumnya.

Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, konferensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (Sedarmayanti, 2009:67). Reformasi adalah suatu usaha yang dimaksud agar praktik-praktik politik, pemerintah, ekonomi dan sosial budaya yang dianggap oleh masyarakat tidak sesuai dan tidak selaras dengan kepentingan masyarakat dan aspirasi masyarakat diubah atau ditata ulang agar menjadi lebih sesuai dan lebih selaras (socio-reformasi) (Widjaja, 2011:75).

Birokrasi adalah institusi yang menduduki posisi organik yang netral dalam struktur sosial dan berfungsi sebagai penghubung antara negara yang memmanifestasikan kepentingan umum dan masyarakat sipil yang mewakili kepentingan khusus dalam masyarakat. Blau (dalam Pasolong, 2008:7) mengatakan bahwa birokrasi merupakan organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis (Hegel dalam Sulistio dan Budi, 2009:7).

Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien, dan akuntabilitas (Sedarmayanti, 2009:72). Dimana reformasi birokrasi itu mencakup beberapa perubahan yaitu:

1. menyampingkan wewenang mereka sebagai pejabat atau pegawai pemerintah.
2. Tidak berpikir hasil produksi tapi hasil akhir, perubahan yang dimaksud yaitu birokrasi harus selalu mengutamakan hasil akhir dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat seperti menciptakan kepuasan pada masyarakat.
3. Perubahan manajemen kinerja, perubahan yang dimaksud yaitu merubah manajemen kinerja birokrasi agar dapat menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya (Sedarmayanti, 2009:72).

Reformasi Pelayanan Publik

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik oleh pemerintah ini sehingga sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu rezim pemerintah terlebih sekarang terdapat paradigma *good governance* (kepemerintahan yang baik) dikedepankan dimana akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi dijadikan tolak ukur dalam pelayanan public (Arifin, 2008:2).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat

perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian (Moenir, 2012:7).

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Sinambela dkk, 2008:6).

Model dan Bentuk Pelayanan Publik

Model pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 (lima) macam yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan teknis fungsional
Pelayanan teknis fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pelayanan satu pintu
Pelayanan satu pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pelayanan satu atap.
Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
4. Pelayanan terpusat
Pelayanan terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
5. Pelayanan elektronik
Pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat *on-line* sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan (Sinambela dkk, 2008:7).

Merek Dagang

Undang-undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek pada pasal 1 ayat 1 disebutkan merek adalah tanda yang berupa gambar, nama, kata, huruf, angka-angka, susunan warna, atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa. Penjelasan dari unsur merek tersebut yaitu :

1. Gambar adalah semua obyek yang dapat dilukis/digambar, hasil karya berupa lukisan, gambar teknik baik dihasilkan dengan tangan atau

elektronik. Dengan asas tidak terlalu rumit dan sederhana pada gambar dari jenis diagram, diagonal, diameter, dial, dan sirkel.

2. Nama adalah meliputi segala jenis benda budaya, barang ekonomi, makhluk hidup atau benda mati, meliputi juga nama perorangan, keluarga dan badan hukum termasuk diambil dari geografi seperti gunung, kota, daerah, sungai atau nama tempat.

Tujuan pendaftaran merek dagang sebagai alat bukti yang sah atas merek terdaftar, pendaftaran merek juga berguna sebagai dasar penolakan terhadap merek yang sama keseluruhannya atau sama pada pokoknya yang dimohonkan oleh orang lain untuk barang atau jasa sejenis. Pendaftaran merek sebagai dasar mencegah orang lain memakai merek yang sama pada pokoknya atau secara keseluruhan dalam peredaran barang atau jasa (Adisumarto, 2009:12).

Undang-undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek menganut sistem pendaftaran konstitutif sehingga menimbulkan hak apabila sudah didaftarkan oleh si pemilik. Pendaftaran atas merek merupakan suatu keharusan. Berikut ini adalah prosedur pendaftaran merek yang diatur dalam Undang-undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1993 tentang Tata Cara Permintaan Pendaftaran Merek pada pasal 2 disebutkan setiap permintaan pendaftaran merek wajib dilengkapi dengan :

1. Surat Pernyataan bahwa merek yang dimintakan pendaftaran adalah miliknya.
2. Dua puluh helai etiket merek yang bersangkutan.
3. Tambahan Berita Negara yang memuat akta pendirian badan hukum atau salinan yang sah akta pendirian badan hukum, apabila pemilik merek adalah badan hukum Indonesia.
4. Surat kuasa khusus apabila permintaan pendaftaran merek diajukan melalui kuasa.
5. Pembayaran biaya dalam rangka permintaan pendaftaran merek, yang jenis dan besarnya ditetapkan Menteri.
6. Bukti penerimaan permintaan pendaftaran yang pertama kali yang menimbulkan hak prioritas, dengan disertai terjemahannya dalam bahasa Indonesia, apabila permintaan pendaftaran merek diajukan dengan menggunakan hak prioritas.
7. Salinan peraturan penggunaan merek kolektif, apabila permintaan pendaftaran merek dagang atau jasa akan digunakan sebagai merek kolektif.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional pada penelitian ini yaitu pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur untuk memberikan

bantuan kepada masyarakat dalam rangka memiliki alat bukti yang sah atas merek dagang terdaftar untuk mencegah orang lain memakai merek yang sama pada pokoknya atau secara keseluruhan dalam peredaran barang atau jasa, yang diteliti berdasarkan standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pemilihan pendekatan kualitatif pada penelitian ini karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak berkenaan dengan angka-angka, tetapi mendeskripsikan, menguraikan dan menjelaskan tentang pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur dengan sub fokus :
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk pelayanan
 - e. Sarana prasarana
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor penghambat pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.

Sumber dan Jenis Data

1. Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Informan pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut :
 - a. Informan kunci (*key informan*) yaitu Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendaftaran Merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.
 - b. Informan yaitu Staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.
 - c. Informan lain dan diharapkan membantu memberikan informasi tambahan yang masih berkaitan dengan penelitian ini yaitu para pelaku usaha yang telah memiliki merek dagang dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :

- a. Dokumen dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur, diantaranya Renstra, Lakip dan arsip-arsip lain yang memuat jumlah pelaku usaha di Kota Samarinda, pelaku usaha yang telah memiliki merek dagang, tata cara mengajukan permohonan merek, syarat pendaftaran hak cipta dan permohonan pendaftaran merek.
- b. Buku-buku ilmiah.

Teknik Pengumpulan Data

1. *Library Research* yaitu penulis menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang mendukung penulisan penelitian ini dengan membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Termasuk dalam teknik ini adalah teknik dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti peraturan per Undang-undangan, arsip, laporan dan dokumen pendukung lainnya.
2. *Field Work Research* yaitu penulis mengadakan penelitian langsung di lapangan terhadap objek penelitian dimana dalam tahap ini dipergunakan teknik-teknik sebagai berikut :
 - a. Observasi yaitu penulis mengadakan pengamatan dan berusaha mengetahui serta mengumpulkan data yang ada hubungannya dengan penulisan ini.
 - b. Wawancara yaitu digunakan untuk memperoleh data primer, melalui teknik wawancara secara mendalam dan wawancara terstruktur penulis dapat memperoleh penjelasan yang rinci dan mendalam.

Analisis Data

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Penyimpulan / Verifikasi (*Drawing ang Verifying Conclusions*)

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pertama kali dibentuk pada 19 Agustus 1945 dengan nama Departemen Kehakiman. Menteri Kehakiman yang pertama menjabat adalah Soepomo. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada zaman pemerintahan Belanda disebut Departemen Van Justitie yaitu berdasarkan peraturan Herdeland Yudie Staatblad No.576. Dalam sidang PPKI tahun 1945 menetapkan mengenai Departemen Kehakiman dalam struktur Negara menurut UUD. Dalam UUD tadi disebutkan departemen termasuk Departemen Kehakiman yang mengurus tentang pengadilan, penjara, kejaksaan dan sebagainya. Dalam sidang PPKI tersebut dibuat pula penetapan tentang tugas pokok masalah ruang lingkup tugas Departemen Kehakiman walaupun secara singkat masih mengacu kepada

peraturan Herdeland Yudie Staatblad No.576.Pada 1 Oktober 1945 kewenangan Departemen Kehakiman diperluas yakni Kejaksaan berdasarkan Maklumat Pemerintah tahun 1945 dan Jawatan Topografi berdasarkan Penetapan pemerintah tahun 1945 Nomor 1/S.D. Jawatan Topografi kemudian dikeluarkan dari Departemen Kehakiman dan masuk ke Departemen Pertahanan berdasarkan Penetapan Pemerintah tahun 1946 nomor 8/S.D.

Pelayanan Pendaftaran Merek Dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh diketahui persyaratan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur untuk individu yaitu :

1. Mengisi formulir pendaftaran merek (rangkap 4)
2. Surat pernyataan bermaterai
3. Foto copy pemohon (4 lembar)
4. Logo merek, ukuran minimal 2 x 2 cm maksimal 9 x 9 cm (rangkap 24), size file maksimal 1024 kb (format jpeg dan pdf)
5. Bukti slip setoran biaya pendaftaran merek (1 lembar).
6. Bagi UMKM disertai Surat Keterangan UMKM (Disperindakop Kabupaten/Kota), Bukti slip setoran biaya permohonan pendaftaran merek (1 lembar), PNPB Merek UMKM Rp 500.000,- dan PNPB Merek Non UMKM = Rp 1.800.000,-

Persyaratan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur untuk *Comanditaire Venotschap* (selanjutnya disingkat CV) atau Perseroan Terbatas (selanjutnya disingkat PT) yaitu :

1. Mengisi formulir pendaftaran merek (rangkap 4)
2. Surat pernyataan bermaterai (di tanda tangani direktur)
3. Surat keputusan atau surat penunjukkan sebagai direktur
4. Logo merek, ukuran minimal 2 x 2 cm maksimal 9 x 9 cm (rangkap 24), size file maksimal 1024 kb (format jpeg dan pdf)
5. Foto copy KTP Direktur (rangkap 4)
6. Surat Kuasa (apabila dikuasakan)
7. Salinan Sah Akta Pendirian Badan Hukum yaitu CV : legalisir akta pendirian di Pengadilan Negeri (rangkap 4) atau PT : legalisir sertifikat PT di Ditjen AHU (rangkap 4)
8. Bagi UMKM disertai Surat Keterangan UMKM (Disperindakop Kabupaten/Kota), Bukti slip setoran biaya permohonan pendaftaran merek (1 lembar), PNPB Merek UMKM Rp 500.000,- dan PNPB Merek Non UMKM = Rp 1.800.000,-

Dari hasil pengumpulan data tersebut dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan pendaftaran merek dagang yaitu melalui Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur ataupun dapat

langsung mendaftar ke Dirjend HKI Direktorat Merek di Tangerang. Proses pendaftaran merek diawali dengan pengisian formulir dan Surat Pernyataan merek yang dapat diperoleh di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur atau dapat diunduh langsung di www.dgip.go.id. Persyaratan mendaftar merek dagang untuk individu yaitu mengisi formulir pendaftaran merek (rangkap 4), surat pernyataan bermaterai, foto copy pemohon (4 lembar), logo merek, ukuran minimal 2 x 2 cm maksimal 9 x 9 cm (rangkap 24), bukti slip setoran biaya pendaftaran merek (1 lembar). Sedangkan untuk CV atau PT yaitu mengisi formulir pendaftaran merek (rangkap 4), surat pernyataan bermaterai (di tanda tangani direktur), surat keputusan atau surat penunjukkan sebagai direktur, logo merek, ukuran minimal 2 x 2 cm maksimal 9 x 9 cm (rangkap 24), foto copy KTP Direktur (rangkap 4), CV legalisir akta pendirian di Pengadilan Negeri (rangkap 4), PT legalisir sertifikat PT di Ditjen AHU (rangkap 4), bukti slip setoran biaya permohonan pendaftaran merek (1 lembar), PNPB Merek UMKM Rp 500.000,- dan PNPB Merek Non UMKM = Rp 1.800.000,-

Waktu Penyelesaian

Dari hasil pengumpulan data tersebut dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pendaftaran merek dagang Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur yaitu menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1993 tentang Tata Cara Permintaan Pendaftaran Merek secara keseluruhan proses pendaftaran dari permohonan sampai sertifikat diterbitkan memakan waktu 14 bulan dan 10 hari. Akan tetapi perlindungan hukum merek akan langsung didapatkan sejak mendapatkan nomor Agenda dari Direktorat Jenderal HKI, walaupun sertifikat mereknya belum di terbitkan. Sehingga untuk mendapatkan perlindungan hukum di awal cukup dengan mendaftarkan merek dan mendapatkan nomor agenda. Sehingga alasan masyarakat tentang rumitnya pendaftaran merek dianggap spekulatif, karena mereka bahkan belum mencoba untuk mendaftar atau setidaknya mencari informasi soal pendaftaran merek, tapi sudah beranggapan bahwa pendaftaran merek berbelit-belit.

Biaya Pelayanan

dapat diketahui bahwa biaya pelayanan pendaftaran merek dagang Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur yaitu berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2009 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak di atur bahwa untuk pendaftaran merek hanya Rp. 500.000,- untuk UMKM dan Rp. 1.800.000 untuk non UMKM serta apabila sertifikat merek telah selesai maka pemohon membayar Rp. 100.000,- untuk pengambilan sertifikat. Biaya pendaftaran merek sudah ekonomis Rp. 500.000,- untuk UMKM dan Rp. 1.800.000 untuk non UMKM dibandingkan apabila pemilik merek dipalsukan atau disalahgunakan mereknya oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

Kerugian yang mungkin akan ditanggung akan jauh melebihi jumlah tersebut karena pemalsuan ataupun penyalahgunaan merek akan berkaitan dengan kelangsungan usaha yang dimilikinya.

Produk Pelayanan

diketahui bahwa produk pelayanan pendaftaran merek dagang Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur yaitu pelayanan hukum online, keimigrasian dan pemasyarakatan. Untuk produk pendaftaran merek dagang dapat dilakukan secara online maupun langsung datang ke kantor, kualitasnya tentu saja terjamin kebenarannya dan ketepatannya. Jika terjadi kesalahan akan segera diproses secepatnya.

Sarana Prasarana

Berdasarkan data sekunder sarana prasarana pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur yaitu :

1. Ruang Kepala dengan luas 8 m² terdiri atas meja, kursi, lemari berkas./arsip, telepon, *safety box*.
2. Ruang Administrasi (Pencatatan) dan Ruang Kerja Staf dengan luas 3-5 m² per petugas (minimal 12 m²) terdiri atas meja, kursi, komputer, printer, telepon dan peralatan kantor lainnya.
3. Ruang rapat dengan luas 12 m² terdiri atas kursi, meja, *screen* dan lain-lain.
4. Gudang terdiri atas lemari/rak.
5. Toilet terdiri atas kloset, wastafel dan bak air.
6. Musholla.

Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Merek Dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur

diketahui bahwa faktor penghambat pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur yaitu :

1. Kurangnya kesadaran masyarakat khususnya pelaku UKM untuk mendaftarkan merek karena kurangnya pengetahuan, pemahaman, sikap dan perilaku yang sadar akan pentingnya pendaftaran merek sehingga kurangnya masyarakat memanfaatkan pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.
2. Kurangnya sosialisasi mengenai pendaftaran merek yang dilakukan petugas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur sehingga pengetahuan masyarakat masih kurang dan beranggapan negatif sehingga tidak mengurus pendaftaran merek dagang.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Kurangnya informasi tata cara pendaftaran merek, hal ini dikarenakan pelaku UKM yang belum mendaftarkan merek jarang mengikuti pelatihan atau pameran UKM yang biasanya diadakan oleh Dinas Perindustrian

dan Perdagangan Koperasi Kota Samarinda bekerja sama dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Provinsi Kalimantan Timur. Dimana pada saat diadakan pelatihan atau pameran UKM tersebut, diberikan penjelasan mengenai tata cara dan keuntungan dengan mendaftarkan merek.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Biaya Pelayanan

Kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan. Unsur ini menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), ini disebabkan karena pemerintah dibentuk untuk melayani kebutuhan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat menjadi titik perhatian utama dari pemerintah. Untuk mengatasinya maka dilakukan upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah. Dengan demikian diketahui bahwa pemerintah daerah dalam menjalankan seluruh tugasnya sebagai pelayanan publik, baik sebagai pembuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya sesuai dengan tujuan dari otonomi daerah, yaitu yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dalam hal ini tentunya dapat dipahami bahwa masyarakat harus mendapatkan akses pelayanan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Produk Pelayanan

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Sarana Prasarana

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian tersebut jelas memberi arah bahwa sarana prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur, yang dijelaskan berikut ini :

- a. Prosedur pelayanan pendaftaran merek dagang mudah dan tidak berbelit-belit yaitu pelaku UKM dapat mendaftar dengan langsung ke kantor mengisi formulir dan menyiapkan berkas persyaratan atau mendaftar secara online.
 - b. Waktu penyelesaian pendaftaran merek dagang termasuk lama bagi UKM mulai dari proses pendaftaran sampai sertifikat diterbitkan.
 - c. Biaya pelayanan pendaftaran merek dagang termasuk mahal bagi UKM yaitu untuk pendaftaran merek PNBPN Merek UMKM Rp 500.000,- dan PNBPN Merek Non UMKM = Rp 1.800.000,- dan apabila sertifikat merek telah selesai maka pemohon membayar Rp. 100.000,- untuk pengambilan sertifikat.
 - d. Produk pelayanan pendaftaran merek dagang yaitu beragam dan membantu mempermudah pelayanan seperti pelayanan hukum online, keimigrasian dan pemasyarakatan.
 - e. Sarana prasarana pelayanan lengkap atau terpenuhi seperti meja, kursi, kendaraan, peralatan tulis gedung, internet dan komputer untuk menunjang pekerjaan pegawai.
 - f. Petugas di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur memiliki kompetensi yang baik karena penempatan sesuai dengan pendidikan dan bidang yang dipahami.
2. Faktor penghambat pelayanan pendaftaran merek dagang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur karena kurangnya kesadaran masyarakat khususnya pelaku UKM untuk mendaftarkan merek dan kurangnya sosialisasi mengenai pendaftaran merek yang dilakukan petugas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kalimantan Timur.

Saran

1. Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Provinsi Kalimantan Timur harus lebih giat lagi melakukan sosialisasi mengenai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2001 tentang Merek kepada kalangan pelaku UKM, sosialisasi mengenai proses dan prosedur pendaftaran merek baik langsung ke Direktorat Jenderal HKI maupun melalui Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Provinsi Kalimantan Timur agar lebih intensif dan sosialisasi mengenai perlindungan hukum yang didapatkan dengan mendaftarkan mereknya.
2. Pelaku UKM harus lebih pro aktif mencari informasi yang proporsial kepada pihak yang berwenang dan pihak yang mempunyai otoritas mengenai merek.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adisumarto, Harsono. 2009. *Hak Milik Intelektual Khususnya Hak Cipta*. Penerbit Akademika Pressindo. Jakarta.
- Arifin, Noor. 2008. *Ilmu Sosial Dasar*. Pustaka Setia. Bandung.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Djumhana, Muhammad. 2007. *Hak Kekayaan Intelektual, Sejarah, Teori dan Prakteknya di Indonesia*. Citra Aditya Abadi. Jakarta.
- Harahap, Yahya. 2016. *Tinjauan Merek Secara Umum dan Hukum Merek di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Hartono, Sunaryati. 2008. *Kompendium Etika Kehidupan Berbangsa*. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Jakarta.
- Larasati, Endang. 2011. *Regulasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kismono, Gugup. 2011. *Pengantar Bisnis*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi I. Penerbit Buku UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Maulana, Insan Budi. 2010. *Kapita Selektia Hak Kekayaan Intelektual*. Pusat Studi Hukum UII. Yogyakarta.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publication, Inc.