

INOVASI DIGITALISASI PELAYANAN KEKAYAAN INTELEKTUAL MELALUI DGIP.GO.ID: ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN DI KEMENTERIAN HUKUM KANTOR WILAYAH BALI

Ni Putu Galih Srijanaki¹, Ni Putu Karnhura Wetarani²
srijanakigalih@gmail.com¹, karnhura.wetarani@unud.ac.id²
Universitas Udayana

ABSTRACT

Digital transformation in public services has become a strategic necessity to enhance efficiency, effectiveness, and the overall quality of government services. This study aims to analyze the innovation of digitalizing Intellectual Property services through the dgip.go.id platform at the Regional Office of the Ministry of Law in Bali and to assess its effectiveness in supporting modern public service delivery. The research employs a descriptive qualitative approach with purposive sampling techniques. Data were collected through interviews, observations, and document analysis, and were analyzed using the Miles and Huberman data analysis model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The analytical framework is based on Everett M. Rogers' Diffusion of Innovation theory, which emphasizes five key indicators of innovation success: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings indicate that the digitalization of Intellectual Property services through dgip.go.id provides significant relative advantages, including easier access, faster service processes, improved transparency, and increased public satisfaction. The innovation is considered compatible with public needs and the socio-economic characteristics of Bali, which has a strong creative economy potential, although challenges related to digital literacy among certain user groups remain. The complexity of the service is relatively low due to simplified procedures and continuous assistance from service officers. Furthermore, the innovation demonstrates strong trialability and observability, as reflected by the increasing number of users and the tangible outcomes of the digital services. Overall, the digital innovation of Intellectual Property services at the Regional Office of the Ministry of Law in Bali is considered effective and contributes to the realization of modern, efficient, and citizen-oriented public service governance.

Keywords : Digital Public Services, Intellectual Property, Public Service Innovation, Dgip.Go.Id, Regional Office Of The Ministry Of Law Bali.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi digitalisasi pelayanan Kekayaan Intelektual melalui platform dgip.go.id di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali serta menilai efektivitas penerapannya dalam mendukung pelayanan publik modern. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka analisis penelitian mengacu pada teori Diffusion of Innovation dari Everett M. Rogers yang menekankan lima indikator keberhasilan inovasi, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan Kekayaan Intelektual melalui dgip.go.id memberikan keunggulan relatif berupa kemudahan akses, percepatan proses layanan, serta peningkatan transparansi dan kepuasan masyarakat. Inovasi ini dinilai kompatibel dengan kebutuhan masyarakat dan karakteristik wilayah Bali yang memiliki potensi ekonomi kreatif tinggi, meskipun masih terdapat kendala terkait literasi digital bagi sebagian pengguna. Aspek kompleksitas layanan relatif rendah karena adanya penyederhanaan prosedur dan pendampingan dari petugas. Selain itu, layanan digital ini memiliki tingkat trialability dan observability yang baik, ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah pengguna dan hasil layanan yang dapat diamati secara langsung. Secara

keseluruhan, inovasi digital pelayanan Kekayaan Intelektual di Kanwil Kementerian Hukum Bali dinilai efektif dan berkontribusi dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang modern, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan Masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan Publik, Kekayaan Intelektual, Inovasi Pelayanan Publik, Dgip.Go.Id, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi digital menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, efektif, dan efisien. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai pemanfaatan teknologi semata, tetapi juga sebagai upaya reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperpendek rantai birokrasi, serta memperkuat akuntabilitas dan transparansi pemerintahan. Dalam konteks ini, penerapan sistem pelayanan berbasis digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari, terutama di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kemudahan akses layanan publik tanpa batasan ruang dan waktu (Sangaji & Irianto, 2025).

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara sesuai dengan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan non-diskriminasi sebagaimana diamanatkan dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Namun, praktik pelayanan publik secara konvensional kerap menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu penyelesaian yang lama, biaya yang tidak efisien, serta keterbatasan akses bagi masyarakat yang berada jauh dari pusat layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan manual tidak lagi relevan dengan dinamika kebutuhan masyarakat modern, sehingga mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana peningkatan kinerja birokrasi dan kualitas pelayanan publik.

Salah satu sektor pelayanan publik yang membutuhkan transformasi digital adalah pelayanan di bidang Kekayaan Intelektual. Kekayaan Intelektual memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, khususnya ekonomi kreatif, karena memberikan perlindungan hukum terhadap hasil cipta, karya, dan inovasi masyarakat. Sebelum diterapkannya sistem layanan digital, pelayanan Kekayaan Intelektual di Indonesia masih didominasi oleh proses manual yang cenderung memakan waktu lama, kurang transparan, serta menyulitkan masyarakat dalam mengakses informasi dan memantau status permohonan. Kondisi ini seringkali menjadi hambatan bagi pelaku usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, pengrajin, serta seniman lokal yang membutuhkan perlindungan hukum secara cepat dan pasti atas karya yang mereka hasilkan (Rahman, 2024).

Menanggapi tantangan tersebut, Kementerian Hukum melalui Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui platform dgip.go.id sebagai sistem layanan Kekayaan Intelektual secara daring. Platform ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan, mulai dari pendaftaran, pemantauan proses, hingga pengaduan layanan Kekayaan Intelektual tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Digitalisasi layanan ini mencerminkan upaya pemerintah dalam menerapkan prinsip good governance, khususnya transparansi, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui sistem ini, diharapkan proses administrasi Kekayaan Intelektual dapat berjalan lebih cepat, tertata, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan Masyarakat.

Khusus di Provinsi Bali, inovasi digitalisasi pelayanan Kekayaan Intelektual memiliki urgensi yang sangat tinggi mengingat karakteristik daerah yang kaya akan potensi seni, budaya, dan ekonomi kreatif. Bali dikenal sebagai salah satu pusat industri kreatif di Indonesia dengan ribuan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang bergerak di bidang kerajinan, seni pertunjukan, desain, kuliner, serta produk berbasis kearifan lokal. Tingginya aktivitas kreatif tersebut berbanding lurus dengan kebutuhan akan perlindungan hukum terhadap Kekayaan Intelektual agar karya dan inovasi masyarakat tidak mudah ditiru, dibajak, atau dimanfaatkan secara tidak sah oleh pihak lain (Latupeirissa et al., 2024). Oleh karena itu, keberadaan layanan digital Kekayaan Intelektual menjadi instrumen penting dalam mendukung keberlanjutan dan daya saing ekonomi kreatif di Bali.

Pada tingkat daerah, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali berperan sebagai ujung tombak pelaksanaan layanan Kekayaan Intelektual dengan mengintegrasikan sistem digital dgip.go.id dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Selain menyediakan akses layanan secara daring, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali juga melakukan berbagai upaya pendukung seperti sosialisasi, pendampingan pendaftaran, asistensi teknis, serta monitoring permohonan Kekayaan Intelektual. Meskipun demikian, implementasi inovasi digital ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan pemahaman prosedur daring, serta kebutuhan akan adaptasi aparatur terhadap sistem pelayanan berbasis teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penting untuk dilakukan kajian mengenai efektivitas inovasi digitalisasi pelayanan Kekayaan Intelektual melalui dgip.go.id di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali. Analisis efektivitas ini diperlukan untuk menilai sejauh mana inovasi layanan digital mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendukung tata kelola pemerintahan yang modern dan responsive (Westerman et al., 2011). Dengan menggunakan pendekatan teori inovasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai keberhasilan maupun kendala dalam penerapan digitalisasi layanan Kekayaan Intelektual, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.

Dalam konteks inovasi pelayanan publik, keberhasilan penerapan digitalisasi tidak dapat dilepaskan dari sejauh mana inovasi tersebut mampu diadopsi dan diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Inovasi pelayanan publik pada dasarnya menuntut adanya perubahan tidak hanya pada aspek teknologi, tetapi juga pada pola kerja birokrasi, budaya organisasi, serta interaksi antara aparatur dan Masyarakat (Afrilia et al., 2024). Digitalisasi layanan Kekayaan Intelektual melalui dgip.go.id menuntut aparatur di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali untuk beradaptasi dengan sistem kerja berbasis teknologi yang mengedepankan kecepatan, ketepatan, dan transparansi. Pada saat yang sama, masyarakat sebagai penerima layanan juga dihadapkan pada tuntutan untuk memahami alur pelayanan digital, memenuhi persyaratan secara daring, serta memanfaatkan fitur-fitur sistem yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kemampuan institusi dan masyarakat dalam beradaptasi dengan perubahan tersebut secara berkelanjutan.

Selain aspek penerimaan pengguna, efektivitas digitalisasi pelayanan Kekayaan Intelektual juga berkaitan erat dengan kualitas layanan yang dihasilkan, seperti kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur, kepastian waktu penyelesaian, serta responsivitas aparatur terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Layanan digital yang efektif seharusnya mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, baik dari sisi efisiensi waktu, pengurangan biaya,

maupun peningkatan transparansi proses (Denhardt & Denhardt, 2000). Dalam praktiknya, meskipun layanan dgip.go.id telah memberikan berbagai kemudahan, masih terdapat potensi permasalahan seperti kendala teknis sistem, keterbatasan literasi digital pada kelompok masyarakat tertentu, serta kebutuhan akan pendampingan intensif bagi pengguna baru. Oleh karena itu, analisis efektivitas layanan menjadi penting untuk mengidentifikasi sejauh mana inovasi ini benar-benar mampu memenuhi tujuan awal digitalisasi pelayanan publik dan menjawab kebutuhan nyata masyarakat di daerah.

Dengan memperhatikan berbagai dinamika tersebut, penelitian mengenai inovasi digitalisasi pelayanan Kekayaan Intelektual melalui dgip.go.id di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali menjadi relevan dan strategis untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada deskripsi implementasi layanan digital, tetapi juga pada evaluasi efektivitas inovasi dari perspektif teori inovasi dan praktik pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian inovasi pelayanan publik, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan Kekayaan Intelektual. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi rujukan bagi pengambilan kebijakan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital yang lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, khususnya di daerah dengan potensi ekonomi kreatif yang tinggi seperti Provinsi Bali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan secara langsung dan mendalam proses digitalisasi layanan kekayaan intelektual (KI) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk memahami pengalaman, persepsi, serta hambatan yang dialami oleh pegawai maupun pengguna layanan. Dalam Research Design (Creswell, 2016) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna yang dihasilkan individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau humaniora. Informan penelitian ditentukan melalui purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan, seperti pegawai yang terlibat dalam pelayanan KI serta masyarakat yang pernah menggunakan website dgip.go.id. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara informal, dan studi dokumentasi, yang digunakan untuk memperoleh informasi terkait alur pelayanan, pemanfaatan sistem digital, serta data pendukung lain dari dokumen resmi (Sugiyono, 2019). Analisis data dilakukan menggunakan model (Miles et al., 2014) yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai efektivitas layanan digital KI di Kementrian Hukum Kantor Wilayah Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam konteks birokrasi modern, inovasi merupakan pondasi awal yang menjadi kebutuhan untuk memperbaiki kualitas dan kinerja dalam proses pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pandangan Rogers (2003) yang menjelaskan bahwa inovasi merupakan ide atau praktik baru yang, ketika diadopsi, mampu mendorong perubahan dalam suatu sistem sosial.” Dengan adanya inovasi tersebut pemerintah di suatu negara diharapkan dapat mengadopsi sistem yang lebih responsif, efektif dan efisien terutama dalam mengakses pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat. “Inovasi dalam konteks birokrasi modern bukan hanya dipahami sebagai penerapan teknologi baru, tetapi sebagai

proses pembelajaran dan penyesuaian terhadap perubahan sosial serta kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Rogers (2003) yang menjelaskan bahwa inovasi merupakan ide atau praktik baru yang diadopsi oleh suatu sistem sosial untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan di lingkungannya. Hal ini sejalan dengan teori Everett M. Rogers (1983) dalam *Diffusion of Innovations*, yang menekankan bahwa efektivitas sebuah inovasi dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Melalui kelima indikator ini, dapat dinilai sejauh mana layanan digital dgip.go.id memberikan keunggulan dibandingkan layanan manual, kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna, tingkat kemudahan penggunaan, peluang untuk dicoba secara bertahap, serta sejauh mana hasil dan manfaatnya dapat terlihat secara nyata oleh masyarakat.

Penerapan inovasi ini juga tercermin di tingkat daerah, khususnya di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali, yang menjadi salah satu unit pelaksana utama kebijakan DJKI di wilayah kerja Provinsi Bali. Dengan karakteristik masyarakat Bali yang kaya akan karya seni, budaya, dan produk kreatif, kebutuhan terhadap perlindungan hak cipta dan merek menjadi sangat tinggi. Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali menjalankan peran strategis dalam memperkenalkan sistem digital DJKI melalui kegiatan sosialisasi, pendampingan UMKM, serta pelatihan pendaftaran KI secara daring.

1. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM pada KANWIL BALI

Data Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM KANWIL BALI

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.86	39	3.88	3.83	3.83	3.83	3.83	3.86	3.94	3.86
2	Februari	3.85	48	3.83	3.85	3.83	3.83	3.86	3.89	3.85	3.85
3	Maret	3.93	42	3.93	3.93	3.96	3.97	3.90	3.96	3.93	3.90
4	April	3.96	35	3.93	3.97	3.95	3.91	3.97	3.95	3.98	3.98
5	Mei	3.95	31	3.94	3.96	3.94	3.98	3.96	3.94	3.98	3.92
6	Juni	3.89	59	3.92	3.91	3.87	3.84	3.90	3.89	3.88	3.90
7	Juli	3.97	58	3.96	3.98	3.94	3.95	3.98	3.97	3.98	3.97
8	Agustus	3.96	62	3.96	3.97	3.97	3.92	3.97	3.96	3.93	3.97
9	September	3.97	70	3.97	3.95	3.98	3.96	3.97	3.97	3.97	3.96
10	Oktober	3.97	69	3.96	3.97	3.97	3.96	3.97	3.97	3.97	3.97
11	November	3.97	65	3.97	3.98	3.97	3.98	3.96	3.96	3.96	3.95
12	Desember	3.98	88	3.97	3.99	3.98	3.98	3.97	3.99	3.99	3.97
Nilai Agregat		3.94	666	3.93	3.94	3.93	3.93	3.94	3.94	3.95	3.93

Gambar 1. Survei SPKP-IKM Kanwil Bali

Sumber: Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Kemenkum Kanwil Bali

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Kanwil Kemenkumham Bali selama periode Januari–Desember 2024, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) agregat tercatat sebesar 3,94 pada skala 4, atau setara 17,22 dari skala 17,50, yang menempatkan kualitas pelayanan dalam kategori Sangat Baik. Jumlah responden yang mencapai 666 orang sepanjang tahun menunjukkan bahwa survei dilakukan secara konsisten dan mencerminkan representasi pengguna layanan secara memadai. Rata-rata seluruh delapan unsur pelayanan informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana prasarana, respon, serta konsultasi dan pengaduan berada pada rentang 3,91–3,97, menandakan bahwa kualitas layanan relatif merata dan stabil di seluruh indikator.

Secara lebih rinci, unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah informasi (3,93), persyaratan (3,94), waktu penyelesaian (3,94), tarif/biaya (3,94), serta sarana prasarana (3,94). Stabilitas nilai ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan melalui platform dgip.go.id telah mampu menyediakan informasi yang mudah diakses, memenuhi standar persyaratan yang jelas, serta memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan.

1. Relative Advantage

Dalam kajian inovasi, kualitas suatu inovasi dinilai dari sejauh mana manfaatnya dapat dirasakan oleh para penggunanya. Suatu inovasi dianggap berhasil apabila mampu memberikan nilai tambah dan keunggulan yang lebih baik dibandingkan dengan metode

atau praktik yang digunakan pada masa sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk digitalisasi layanan kekayaan intelektual di Kementrian Hukum Kantor Wilayah Bali, keberhasilan inovasi tercermin dari kemampuan sistem digital tersebut dalam menyediakan kemudahan, efisiensi, serta peningkatan mutu layanan jika dibandingkan dengan prosedur konvensional. Dengan demikian, penilaian terhadap inovasi tidak hanya berfokus pada penerapan teknologi baru, tetapi juga pada keunggulan nilai dan manfaat yang secara nyata dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika dianalisis melalui kerangka Diffusion of Innovation Rogers (1983), data SPKP menunjukkan bahwa layanan digital Kekayaan Intelektual (KI) di Kanwil Bali telah mengalami tingkat adopsi yang signifikan. Dari perspektif relative advantage, konsistensi kinerja layanan terutama terkait waktu penyelesaian dan prosedur yang terstruktur menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat nyata dari penggunaan sistem digital DGIP. Keunggulan ini tercermin pada kemudahan akses, efisiensi operasional, dan percepatan proses dibandingkan mekanisme konvensional, sejalan dengan temuan (Carter & Bélanger, 2005) yang menegaskan bahwa persepsi terhadap keuntungan relatif merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan inovasi teknologi dalam layanan publik.

“Secara keseluruhan, saya melihat bahwa layanan Kekayaan Intelektual melalui sistem digital dgip.go.id sudah bekerja cukup efektif. Hal ini tampak dari meningkatnya kecepatan, ketepatan, dan kemudahan yang dirasakan masyarakat. Dari segi kecepatan, proses pendaftaran dan penelusuran KI menjadi lebih cepat karena seluruh tahapan sudah terintegrasi secara digital. Dari aspek ketepatan, sistem ini membantu meningkatkan akurasi data dan mengurangi kesalahan dalam verifikasi maupun pendaftaran. Sedangkan dari sisi kemudahan, masyarakat dapat mengakses dan memantau permohonan KI secara daring tanpa perlu datang ke kantor, sehingga proses menjadi lebih praktis dan transparan.” (Wawancara dilakukan dengan Isya Nalapraja, S.H., M.H. selaku Kepala Bidang Kekayaan Intelektual)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan yang merupakan inovasi pelayanan yaitu dgip.go.id memiliki keunggulan dan memberikan dampak positif. Keunggulan relatif digitalisasi layanan KI di Kanwil Kemenkumham Bali sejalan dengan temuan (Lumbantobing & Wijaya, 2025) yang menyatakan bahwa inovasi layanan digital mampu memangkas proses birokrasi yang sebelumnya panjang dan rumit menjadi jauh lebih efisien melalui sistem berbasis daring. Dalam konteks DJKI, keunggulan tersebut terlihat dari percepatan layanan pendaftaran KI, kemudahan pemantauan status permohonan, serta akses layanan yang dapat dilakukan tanpa batasan waktu dan lokasi.

2. Compatibility

Aspek compatibility tercermin dari nilai indikator informasi dan persyaratan yang juga tinggi. Berdasarkan kerangka Diffusion of Innovation Rogers (1983), keberhasilan suatu inovasi sangat bergantung pada tingkat kesesuaiannya dengan nilai, kebutuhan, dan ekspektasi masyarakat. Digitalisasi layanan Kekayaan Intelektual di Kanwil Bali menunjukkan tingkat kompatibilitas yang tinggi, karena sistem ini dirancang untuk mempermudah akses, mempercepat proses, dan menyesuaikan dengan pola kerja masyarakat Bali yang semakin melek teknologi.

Hasil wawancara dengan Bapak Isya Nala Praja, Kepala Bidang Kekayaan Intelektual, menegaskan bahwa layanan digitalisasi ini telah memenuhi dasar kebutuhan masyarakat, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar lebih optimal:

“Secara umum, layanan ini sudah memenuhi kebutuhan pengguna, namun dalam implementasinya ada beberapa hal yang masih bisa ditingkatkan agar sistem ini lebih mudah digunakan dan lebih sesuai dengan ekspektasi masyarakat.” (Wawancara dilakukan dengan

Isya Nalapraja, S.H., M.H. selaku Kepala Bidang Kekayaan Intelektual)

Transformasi layanan dari mekanisme manual ke digital ini menunjukkan bahwa inovasi tersebut telah menyesuaikan diri dengan kebutuhan publik dan tujuan instansi, yaitu menyediakan pelayanan Kekayaan Intelektual yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Meskipun demikian, Kanwil Bali tetap menyediakan pelayanan tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkannya, khususnya kelompok usia lanjut, untuk memastikan inovasi tetap relevan dan sesuai dengan berbagai kebutuhan masyarakat.”

3. Complexity

Pada aspek complexity, nilai yang stabil pada indikator prosedur (3,93) menunjukkan bahwa layanan tidak dipersepsikan rumit oleh pengguna. Persepsi tingkat kesulitan yang rendah adalah faktor penting untuk mendorong keberlanjutan penggunaan sistem digital, sebagaimana dinyatakan (Venkatesh et al., 2003) dalam Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang menyatakan bahwa effort expectancy atau persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap niat adopsi teknologi. Di Kanwil Kemenkumham Bali, tingkat kerumitan yang rendah tercapai melalui penyederhanaan alur pendaftaran, kejelasan instruksi, serta pendampingan petugas, namun meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan juga sebagian masyarakat masih memiliki keterbatasan dalam literasi digital sehingga merasa ragu, takut salah, atau menganggap proses pendaftaran layanan KI secara daring sebagai sesuatu yang rumit.

4. Trialability

Salah satu faktor penting dalam adopsi inovasi digital adalah sejauh mana masyarakat memiliki kesempatan untuk mencoba layanan sebelum menggunakannya. Aspek trialability terlihat dari meningkatnya jumlah responden di bulan-bulan terhitung dari bulan Januari sebanyak (39 responden) sampai dengan bulan Desember sebanyak (88 responden) pada tahun 2024. Meskipun pada periode tertentu jumlah responden menunjukkan penurunan, namun apabila dilihat secara keseluruhan dari Januari hingga Desember, terdapat kecenderungan peningkatan jumlah responden yang cukup signifikan. Peningkatan pengguna pada periode tertentu biasanya berkaitan dengan dua faktor: pertama, adanya kegiatan sosialisasi atau pendampingan yang intensi; kedua, meningkatnya kebutuhan pendaftaran KI menjelang akhir tahun. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa ketika masyarakat diberi kesempatan untuk mencoba layanan tanpa risiko yang signifikan melalui kegiatan seperti bimbingan teknis, maupun pendampingan petugas tingkat kepercayaan diri mereka dalam menggunakan sistem digital meningkat. Dengan demikian, bertambahnya jumlah pengguna tidak hanya menunjukkan proses uji coba layanan, tetapi juga mencerminkan semakin kuatnya keyakinan masyarakat terhadap kualitas dan keandalan DJKI Online. Hal ini menjadi bukti bahwa inovasi digital di Kanwil Bali telah bergerak menuju fase penerimaan yang lebih luas oleh publik. Hal ini menunjukkan semakin banyak masyarakat yang mencoba memanfaatkan layanan digital, sesuai dengan pandangan Rogers (1983) bahwa kemudahan untuk mencoba suatu inovasi mempercepat proses adopsi inovasi tersebut di masyarakat.

5. Observability

Indikator observability dalam teori inovasi menekankan bahwa semakin terlihat dan terasa manfaat dari suatu inovasi, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat. Pada layanan digital DJKI, aspek kemudahan untuk diamati menjadi penting agar masyarakat dapat menilai langsung efektivitas sistem tersebut. Dalam konteks digitalisasi layanan Kekayaan Intelektual melalui website www.dgip.go.id di Kanwil Kemenkumham Bali, indikator ini telah tercermin dengan baik melalui berbagai hasil yang dapat dilihat secara nyata. Aspek observability tampak kuat pada indikator respon petugas (3,95) dan konsultasi dan pengaduan (3,93). Masyarakat dapat melihat secara langsung

perubahan yang diberikan oleh sistem digital, seperti transparansi status permohonan, kecepatan proses, serta kemudahan akses layanan. Oleh karena itu, layanan DJKI (dgip.go.id) dinilai semakin memudahkan pengguna dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

Dengan demikian, penerapan inovasi layanan digital oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali mencerminkan penerapan teori Rogers secara komprehensif, mulai dari pengenalan hingga konfirmasi keberhasilan inovasi. Inovasi ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang modern yang menekankan pada aspek 1.) aksesibilitas, 2.) efektivitas, 3.) efisiensi, dan 4.) akuntabilitas (Denhardt & Denhardt, 2000). Pendekatan yang sistematis ini turut memperkuat peran Kanwil Bali dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang modern, partisipatif, dan berkelanjutan.

Landasan administratif dari inovasi tersebut tercantum (Buku Panduan Layanan Kekayaan Intelektual, 2024) yang diterbitkan oleh DJKI dan dapat diakses melalui laman resmi <https://www.dgip.go.id>. Dokumen seperti (Modul Kekayaan Intelektual Bidang Hak Cipta, 2020) serta (Panduan Pemeliharaan Paten, 2021) menjadi rujukan teknis bagi aparatur di seluruh Kanwil, termasuk Bali. Selain itu, (Platform Edukasi Kekayaan Intelektual, 2024) di <https://ekii.dgip.go.id> berfungsi sebagai sarana edukatif yang membantu masyarakat memahami prosedur pendaftaran. Keberadaan panduan tersebut memperlihatkan bahwa inovasi DJKI (dgip.go.id) memiliki dasar kebijakan yang kuat, terarah, dan selaras dengan prinsip transparansi pelayanan publik.

Sejalan dengan prinsip Good Governance dan transparansi pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Hukum dan HAM terkait tata kelola layanan digital. Melalui sinergi antara regulasi panduan teknis, serta penerapan inovasi digital, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali berhasil membangun ekosistem layanan yang lebih inklusif, adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan Kekayaan Intelektual melalui sistem digital dgip.go.id di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi berbasis website tersebut telah berjalan dengan cukup efektif. Hal ini terlihat dari berbagai temuan yang menunjukkan bahwa layanan digital mampu memberikan perubahan nyata dalam kualitas pelayanan, baik dari sisi kemudahan akses, kecepatan proses, maupun peningkatan kepuasan masyarakat. Jika dikaitkan dengan teori Inovasi Rogers dalam (Hidayat, 2024) inovasi ini menunjukkan keberhasilan pada setiap indikator yang digunakan. Manfaat layanan digital dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga menguatkan aspek *relative advantage*. Penerimaan masyarakat terhadap layanan berbasis website juga menunjukkan bahwa inovasi ini sesuai dengan kebutuhan pengguna (*compatibility*), meskipun layanan tatap muka tetap tersedia bagi kelompok masyarakat yang masih membutuhkan pendampingan. Pada aspek indikator ketiga yaitu *complexity*, beberapa kendala teknis memang masih muncul, terutama bagi masyarakat dengan literasi digital terbatas, namun hambatan tersebut dapat diatasi melalui pendampingan petugas dan penyederhanaan alur layanan. Pada indikator selanjutnya yakni *trialability*, sebelum diterapkan secara luas sistem dgip.go.id juga telah melalui tahapan uji coba sehingga instansi dapat memastikan bahwa layanan dapat berjalan stabil ketika digunakan oleh publik. Indikator terakhir untuk teori dalam penelitian ini adalah *observability*, menunjukkan bahwa manfaat inovasi ini dapat diamati secara jelas, baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan maupun oleh instansi sebagai penyedia layanan. Selain mempercepat proses administrasi, sistem digital ini turut mendukung peningkatan

kinerja organisasi dan memperkuat tata kelola pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan adaptif. Dengan demikian, inovasi digital DJKI melalui platform dgip.go.id dapat dikategorikan sebagai inovasi yang berhasil dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat maupun organisasi, serta layak dikembangkan lebih lanjut untuk menjawab kebutuhan layanan publik di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, N., Halim, F., & Rahmawati, N. (2024). Inovasi digital dan aksesibilitas layanan publik bagi pelaku ekonomi kreatif. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 115–129.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Hidayat, W. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik* (p. 52). Prenada Media.
- Latupeirissa, J. J. P., Santoso, E., Rahardjo, S., & Nugroho, D. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/7/2818>
- Lumbantobing, F. V. B., & Wijaya, K. A. S. (2025). Digitalisasi pelayanan hukum melalui website AHU Online sebagai inovasi pelayanan publik pada Kemenkumham Kanwil Bali. *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, 3(3), 1–10. <https://doi.org/10.61292/eljbn.275>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd (Ed.)). SAGE Publications.
- Modul Kekayaan Intelektual Bidang Hak Cipta. (2020). Kementerian Hukum dan HAM RI.
- Panduan Pemeliharaan Paten. (2021). Kementerian Hukum dan HAM RI.
- Platform edukasi Kekayaan Intelektual. (2024). Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. <https://ekii.dgip.go.id>
- Portal layanan Kekayaan Intelektual. (2024). Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. <https://www.dgip.go.id>
- Rahman, A. (2024). The effectiveness of digital government services, public participation mechanisms, and policy innovation in public administration. *Journal of Administrative Sciences*, 3(1), 1–12. <https://thejoas.com/index.php/thejoas/article/view/25>
- Sangaji, T., & Irianto, M. (2025). Digitalisasi layanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanan pemerintah daerah. *Jurnal Transformasi Administrasi Publik*, 4(1), 22–34.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2011). *Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations*. MIT Center for Digital Business & Capgemini Consulting.