

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara sebagai organisasi kekuasaan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat¹ sebagaimana diamanatkan dalam Alinea IV Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kewajiban tersebut dijalankan melalui penyelenggaraan administrasi pemerintahan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang menempatkan pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintahan dan harus dilaksanakan berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), serta memberikan perlindungan administratif bagi masyarakat.²

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam menyelenggarakan pemerintahan yang dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh negara. Pelayanan yang dimaksud tidak hanya dalam hal melakukan pelayanan, melainkan adanya kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani yaitu masyarakat.³ Asas pelayanan yang baik tersebut dijabarkan lebih khusus melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) asas ini diperkuat melalui konsideran UU Pelayanan Publik dalam konsiderannya secara eksplisit menyatakan bahwa:⁴

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”

Selanjutnya, dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik mengatur secara sistematis penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib memenuhi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Menurut Philipus M. Hadjon, asas ini mencakup kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang cepat, sederhana, jelas, mudah diakses, tepat waktu, serta memberi perlindungan administratif bagi masyarakat.⁵ Selain itu, Prajudi Atmosudirdjo juga menyatakan bahwa pelayanan yang baik mensyaratkan kepastian prosedur, transparansi biaya, serta kemampuan aparaturnya untuk mencegah kerugian warga.⁶ Sehingga, dapat disimpulkan bahwa asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan tidak hanya mengatur cara pemerintah

¹ Putera Astomo, 2021, *Ilmu Negara*, Depok: Raja Grafindo Persada, hlm.12.

² Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

³ Suryo Sakti Hadiwijoyo, 2021, *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*, Depok: Raja Grafindo Persada, hlm. 61.

⁴ Konsideran huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁵ Philipus M. Hadjon, 1987, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Surabaya: Universitas Airlangga, hlm. 23.

⁶ Prajudi Atmosudirdjo, 1981, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 34.

memberikan layanan, tetapi juga menjalankan fungsi preventif untuk mencegah kesalahan administratif yang dapat merugikan pemohon layanan publik.⁷

Perwujudan Pelayanan publik salah satunya dilaksanakan pada instansi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan (Kanwil Kemenkum Sulsel) dalam bidang hukum kekayaan intelektual. Hal ini Lebih lanjut diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis (UU Merek dan Indikasi Geografis) yang memberikan dasar hukum substantif bagi proses pelayanan pendaftaran dan perlindungan merek yang menggantikan peraturan sebelumnya dan mengatur pendaftaran, pemeriksaan, pengumuman, perlindungan dan pelaksanaan hak merek dan indikasi geografis di Indonesia. Pada level administratif, tugas pelayanan pendaftaran merek dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) dan Kantor Wilayah Kementerian Hukum yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah melalui DJKI.⁸ Dalam konsideran Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis disebutkan:

“Bahwa di dalam era perdagangan global, sejalan dengan konvensi internasional yang telah diratifikasi Indonesia, perizinan Merek dan Indikasi Geografis menjadi sangat penting terutama dalam menjaga persaingan usaha yang sehat, berkeadilan, perlindungan konsumen, serta perlindungan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dan industri dalam negeri.”

Sebagaimana dinyatakan pada Pasal 1 UU Merek dan Indikasi Geografis menyatakan bahwa Merek adalah tanda yang ditampilkan secara grafis berupa gambar, logo, nama, kata, huruf-huruf, angka-angka, susunan warna dalam 2 atau 3 dimensi, suara, hologram atau kombinasi dari unsur tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam perdagangan barang atau jasa, meliputi pengaturan dan perlindungan merek dagang dan merek jasa, hal ini diatur dalam pengaturan indikasi geografis di Indonesia.⁹

Pelayanan hukum bidang kekayaan intelektual kantor wilayah kementerian hukum yang kemudian diatur melalui Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia No. 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Wilayah Kementerian Hukum pada Pasal 14 bahwa dalam melaksanakan tugas, Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual menyelenggarakan fungsi penyiapan pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan berupa tugas teknis di bidang pelayanan pendaftaran dan pencatatan kekayaan intelektual, pelayanan hukum kekayaan intelektual, perlindungan, koordinasi dan penegakan hukum kekayaan intelektual di daerah, kerja sama,

⁷ Hayat, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Kharisma Putra Utama, hlm. 2.

⁸ I. Juniarto Ridwan, 2020, *Hukum administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Jakarta: Nuansa Cendekia, hlm. 32.

⁹ Bambang Kesowo, 2021, *Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI)*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 55.

pengawasan konsultan kekayaan intelektual dan pemberdayaan, serta edukasi kekayaan intelektual komunal hingga personal di daerah.¹⁰

Dalam hal ini ketika sebuah instansi pemerintah melayani pelayanan dalam hal proses pendaftaran merek. Artinya, konsultasi merupakan bagian integral dari pelayanan publik administratif yang wajib diselenggarakan sesuai standar Undang-Undang Pelayanan Publik dan asas pelayanan yang baik.

Namun, dalam praktik pelayanan pendaftaran merek di Kanwil Kemenkum Sulsel terdapat sejumlah hambatan nyata terhadap implementasi pelayanan publik dalam pendaftaran Merek yang menunjukkan bahwa implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam prosedur pendaftaran merek belum dilakukan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara pra-penelitian dengan Teguh Firmanto sebagai Analis Kekayaan Intelektual Ahli Madya Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan, menyatakan bahwa dalam pendaftaran merek masyarakat masih kurang memahami prosedur yang benar dalam pendaftaran merek, utamanya terkait melakukan konsultasi terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Dalam hal ini, masih terdapat beberapa pemohon yang langsung mendaftarkan dan membayar PNBP tanpa melakukan pengecekan merek terlebih dahulu. Akibatnya, pemohon mengalami kerugian finansial karena biaya PNBP tidak dapat dikembalikan jika permohonan ditolak akibat adanya merek yang telah terdaftar sebelumnya tetapi dalam penerapannya masih terdapat merek yang langsung didaftarkan tanpa berkonsultasi terlebih dahulu.¹¹ Hal ini menunjukkan bahwa asas kemudahan tersebut belum terpenuhi, sebab informasi dan prosedur awal tidak tersampaikan secara sederhana dan jelas. Hal ini juga berdampak pada asas kecepatan, karena pemohon harus mengulang proses dari awal atau mengajukan keberatan ketika terjadi penolakan.

Kemudian, layanan konsultasi pendaftaran merek di Sulawesi Selatan hanya tersedia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum di Makassar, serta beberapa Mall Pelayanan Publik (MPP) yang jumlahnya masih terbatas menurut data Resmi KemenPAN-RB yakni hanya terdapat di Kota Makassar, Kabupaten Gowa, Kabupaten Bone, Kabupaten Maros, Kabupaten Luwu Timur, Kabupaten Pinrang, dan Kota Parepare.¹² Dengan demikian, dari 24 Kabupaten/Kota, mayoritas wilayah belum memiliki MPP yang mampu menaungi pelayanan prosedur pendaftaran merek berupa konsultasi awal, sehingga akses layanan publik, termasuk konsultasi sebelum mendaftarkan merek ke *website* DJKI masih terpusat dan belum merata. Kondisi ini bertentangan dengan Pasal 4 UU Pelayanan Publik khususnya asas

¹⁰ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis.

¹¹ Wawancara Pra-Penelitian dengan Teguh Firmanto, Analis Kekayaan Intelektual Ahli Madya Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan, pada tanggal 3 November 2025.

¹² Kementerian PANRB, 2022, *Sulawesi Selatan sambut kehadiran 4 Mal Pelayanan Publik*, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/sulawesi-selatan-sambut-kehadiran-4-mal-pelayanan-publik>, diakses pada tanggal 15 Desember 2025.

Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan yang mewajibkan penyelenggara menjamin keterjangkauan pelayanan bagi seluruh masyarakat.

Padahal, dalam konteks pelayanan publik jika merujuk pada UU Pelayanan Publik memberikan kewajiban tegas bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi asas pelayanan yang baik berupa aksesibilitas dan kemudahan pelayanan. Berdasarkan Pasal 4 huruf h UU Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang mudah diakses, tidak diskriminatif, dan sesuai standar.¹³ Ketentuan ini dipertegas dalam Pasal 8 Ayat (2) yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan penyuluhan kepada masyarakat, layanan konsultasi yang memadai, serta bertanggung jawab atas ketidakmampuan maupun kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Sehingga mempertegas kewajiban negara untuk menjamin agar pelayanan tersebut dapat diakses secara nyata oleh masyarakat.

Pada Kanwil Kementerian Hukum Sulawesi Selatan, layanan konsultasi secara faktual hanya tersedia secara fisik di lokasi tertentu, sehingga tidak dapat dijangkau oleh masyarakat di luar wilayah atau di daerah yang jauh dari pusat pelayanan.¹⁴ Oleh karena itu, rendahnya pemanfaatan layanan konsultasi tidak dapat serta-merta dibebankan kepada masyarakat, melainkan merupakan indikator bahwa asas keterjangkauan dan kemudahan pelayanan belum terpenuhi secara optimal oleh penyelenggara pelayanan publik.

Padahal, kualitas konsultasi merupakan aspek preventif yang sangat krusial sebelum proses pendaftaran merek. Berdasarkan wawancara pra-penelitian bersama Teguh Firmanto, banyaknya permohonan yang ditolak karena adanya persamaan merek dengan merek yang telah terdaftar, penggunaan merek terkenal, atau kesalahan menentukan kelas barang/jasa yang seharusnya dapat dihindari melalui konsultasi awal,¹⁵ namun layanan konsultasi belum tersedia secara daring seperti yang sudah diterapkan oleh Kanwil Kemenkum Kalimantan Barat.¹⁶ Ketiadaan konsultasi digital membuat masyarakat di daerah sulit mendapatkan informasi cepat dan tepat mengenai pengecekan merek, prosedur pendaftaran, maupun pemilihan kelas barang/jasa.

Pelayanan pendaftaran merek oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa asas pelayanan yang baik khususnya kemudahan, keterjangkauan, kecepatan belum terpenuhi secara optimal karena proses layanan masih banyak bergantung pada tatap muka dan belum

¹³ Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

¹⁴ Wawancara Pra-Penelitian dengan Teguh Firmanto, Analis Kekayaan Intelektual Ahli Madya Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan, pada tanggal 3 November 2025.

¹⁵ Wawancara Pra-Penelitian dengan Teguh Firmanto, Analis Kekayaan Intelektual Ahli Madya Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan, pada tanggal 3 November 2025.

¹⁶ Radio Republik Indonesia, 2025, Registrasi akun Daftar Merek, <https://rri.co.id/pontianak/regional/2087425/about.html> diakses pada 7 mei, 2026

sepenuhnya memanfaatkan sistem digital DJKI untuk konsultasi, edukasi prosedur, serta pengecekan permohonan secara *real-time*.

Minimnya edukasi terhadap layanan pendaftaran merek tercermin dari salah satu kasus yang terjadi di Kabupaten Gowa, yaitu pada UMKM dengan inisial “C”. Pelaku usaha tersebut belum memahami secara komprehensif bahwa proses pendaftaran merek mensyaratkan dilakukannya penelusuran merek (*trademark search*) terlebih dahulu guna memastikan tidak adanya persamaan pada pokoknya atau keseluruhannya dengan merek yang telah terdaftar. Tanpa melalui tahapan konsultasi maupun penelusuran merek, UMKM tersebut tetap mengajukan permohonan pendaftaran dan membayar biaya sebesar Rp500.000,00, yang secara ekonomis tergolong signifikan bagi pelaku usaha kecil. Namun demikian, setelah melalui tahapan pemeriksaan formalitas dan pemeriksaan substantif selama kurang lebih enam bulan, permohonan tersebut berujung pada penolakan. Penolakan tersebut didasarkan pada adanya merek yang telah terlebih dahulu terdaftar oleh pihak lain dalam lingkup wilayah hukum Indonesia, yang memiliki persamaan dengan merek yang diajukan oleh UMKM “C”.¹⁷

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek pemahaman prosedural oleh pemohon, khususnya terkait kewajiban penelusuran awal sebagai bagian dari prinsip kehati-hatian (*due diligence*) dalam pendaftaran merek. Fakta empiris ini tidak berdiri sendiri, melainkan juga dialami oleh sedikitnya 10 (sepuluh) UMKM lainnya yang diperoleh melalui hasil wawancara. Seluruh UMKM tersebut mengakui bahwa permohonan merek mereka sebelumnya pernah ditolak karena tidak melakukan konsultasi maupun penelusuran merek secara memadai, serta hanya mengandalkan mekanisme pendaftaran secara daring (*online system*).¹⁸

Sebagai gambaran permasalahan yang konkret, terdapat pula kasus usaha kedai kafe yang menggunakan nama merek yang sama dengan pelaku usaha lain yang telah lebih dahulu terdaftar. Ketidaktahuan terhadap aspek persamaan merek secara visual, fonetik, maupun konseptual menyebabkan permohonan tersebut ditolak pada tahap pemeriksaan substantif. Setelah mengalami penolakan, pelaku usaha tersebut bersama dengan 10 UMKM lainnya kemudian kembali mengajukan permohonan dengan terlebih dahulu melakukan konsultasi secara langsung (*offline*) kepada pihak berwenang guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait klasifikasi merek, prosedur pendaftaran, serta potensi hambatan yuridis yang dapat timbul.¹⁹

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ Wawancara Pra-Penelitian dengan Teguh Firmanto, Analis Kekayaan Intelektual Ahli Madya Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan, pada tanggal 3 November 2025.

¹⁹ Wawancara Pra-Penelitian dengan Teguh Firmanto, Analis Kekayaan Intelektual Ahli Madya Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan, pada tanggal 3 November 2025.

Berdasarkan dari uraian di atas, terlihat bahwa implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam prosedur pendaftaran merek di Kanwil Kemenkum Sulsel belum sepenuhnya berjalan optimal. Unsur aksesibilitas, efisiensi waktu, dan pemerataan layanan masih belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh UU No. 25 Tahun 2009. Kondisi ini menjadi dasar urgensi penelitian untuk mengkaji lebih jauh bagaimana implementasi asas pelayanan yang baik dalam prosedur pendaftaran merek, telah berjalan sesuai standar pelayanan, konsultasi awal, layanan daring dan pemahaman masyarakat masih perlu penguatan dalam wujud edukasi, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam praktik pendaftaran merek tersebut. Temuan penelitian diharapkan tidak hanya memberikan gambaran empiris, tetapi juga menjawab persoalan seputar pelayanan publik yang tidak ada habisnya dalam pengimplementasian asas pelayanan yang baik dan menghasilkan rekomendasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik hukum di bidang pendaftaran merek pada institusi terkait.

Dengan demikian, penulis tertarik melakukan penelitian berdasarkan uraian di atas yang telah dijabarkan secara komprehensif, dan menuliskannya kedalam skripsi berjudul “Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Dalam Prosedur Pendaftaran Merek Di Kementerian Hukum Sulawesi Selatan”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis menguraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam mekanisme dan prosedur pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana Analisis Standar pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan berdasarkan komponen standar pelayanan publik UU No 25 Tahun 2009?

B. Tujuan Penelitian & Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui implementasi asas Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan khususnya melalui proses pendaftaran merek;
2. Untuk menilai efektivitas pelayanan pendaftaran merek berdasarkan penerapan asas pelayanan yang baik.

Hasil dari dan pembahasan ini memiliki beberapa kegunaan yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, sebagai referensi mahasiswa dalam mengetahui dan penelitian pada tinjauan yuridis dalam hal pelayanan publik dibidang pendaftaran merek pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan.
2. Manfaat Praktis, dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat dalam memahami alur prosedur pendaftaran merek yang dilakukan baik secara

elektronik maupun secara langsung di kantor wilayah kementerian hukum Sulawesi-selatan.

C. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini memastikan orisinalitasnya untuk menghindari plagiarisme dari karya sebelumnya. Meskipun demikian, penulis telah menemukan beberapa penelitian serupa yang juga mengkaji tentang Tinjauan Hukum Administrasi Negara Terhadap Pelayanan Publik Kementerian Hukum Sulawesi Selatan.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama Penulis	Adinda Syalshabillah Dimyati	
Judul Tulis	Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan keterjangkauan dalam peningkatan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Barru	
Kategori	Skripsi	
Tahun	2024	
Perguruan Tinggi	Universitas Hasanuddin	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rincian Penelitian
Isu dan Permasalahan	1. Bagaimana Implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Barru? 2. Bagaimana implikasi hukum pada pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang bertentangan dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan?	1. Bagaimana implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam prosedur pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan? 2. Bagaimana efektivitas pelayanan pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan?
Metode Penelitian	Empiris	Empiris
Hasil dan Pembahasan	Hasil dan pembahasan penelitian Adinda Syalshabillah Dimyati (2024) menunjukkan bahwa implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam prosedur pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan pada dasarnya telah

	Sipil Kabupaten Barru pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, namun belum sepenuhnya optimal dalam praktik. Asas kecepatan telah diupayakan melalui penetapan standar operasional prosedur dan batas waktu pelayanan, tetapi masih terkendala oleh faktor teknis seperti keterbatasan blanko, gangguan jaringan SIAK, serta tingginya volume permohonan. Asas kemudahan tercermin dari penyederhanaan prosedur dan penyediaan informasi pelayanan, termasuk pengembangan layanan berbasis daring, meskipun belum sepenuhnya inklusif akibat rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Sementara itu, asas keterjangkauan telah diwujudkan melalui pelayanan administrasi kependudukan yang tidak dipungut biaya serta pelaksanaan pelayanan jemput bola, namun pelaksanaannya belum merata dan berkelanjutan karena keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan telah diimplementasikan, masih diperlukan perbaikan berkelanjutan agar kualitas	berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, serta Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis. Asas kecepatan tercermin dari penerapan alur pelayanan dan standar waktu pendaftaran merek yang jelas, meskipun dalam praktik masih terdapat kendala administratif akibat ketidaksiapan pemohon dalam memenuhi persyaratan substantif merek. Asas kemudahan diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur dan pemanfaatan sistem pendaftaran merek secara elektronik, namun belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan pemahaman pemohon, khususnya pelaku UMKM. Sementara itu, asas keterjangkauan telah diupayakan melalui pengaturan biaya pendaftaran yang jelas dan kebijakan tarif UMK, tetapi dari aspek keterjangkauan akses dan lokasi pelayanan masih belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pendaftaran merek dinilai efektif dan sesuai standar pelayanan, tetap diperlukan penguatan akses dan pendampingan agar asas pelayanan publik dapat
--	--	---

	pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Barru benar-benar memenuhi prinsip pelayanan publik yang efektif, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat	dirasakan secara lebih merata.
--	---	---------------------------------------

Tabel 1.2 Keaslian Penelitian II

Nama Penulis	Dwiky Zahran Ramdhan	
Judul Tulis	Implementasi Asas Kecepatan, Pada Pelaksanaan Pelayanan Sertifikat Laik Fungsi di Kabupaten Soppeng	
Kategori	Skripsi	
Tahun	2021	
Perguruan Tinggi	Universitas Hasanuddin	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rincian Penelitian
Isu dan Permasalahan	1. Bagaimanakah implementasi Asas Kecepatan pada standar operasional prosedur pelayanan Sertifikat Laik Fungsi di Kab. Soppeng? 2. Bagaimanakah efektivitas pelayanan Sertifikat Laik Fungsi di Kab. Soppeng berdasarkan asas Kecepatan?	1. Bagaimana implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam prosedur pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan? 2. Bagaimana efektivitas pelayanan pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan?
Metode Penelitian	Empiris	Empiris
Hasil dan Pembahasan	Hasil penelitian Dwiky Zahran Ramdhan (2021) Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, implementasi	Hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan

	asas kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) di Kabupaten Soppeng secara normatif telah diatur melalui standar operasional prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang bangunan gedung, namun dalam praktiknya belum berjalan optimal. Pelayanan SLF masih memerlukan waktu yang relatif lama, terutama pada tahap pemeriksaan teknis bangunan dan koordinasi antar instansi terkait, sehingga penyelesaian pelayanan sering kali tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis, kompleksitas persyaratan administrasi dan teknis, serta belum efektifnya mekanisme koordinasi antar perangkat daerah. Meskipun pemerintah daerah telah melakukan upaya perbaikan melalui penyusunan SOP, peningkatan kapasitas aparatur, dan penerapan pelayanan terpadu, upaya tersebut belum sepenuhnya mampu menjamin kecepatan pelayanan SLF. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik pelayanan, sehingga implementasi asas kecepatan dalam pelayanan Sertifikat Laik Fungsi di Kabupaten Soppeng masih memerlukan pembenahan agar sejalan dengan prinsip	keterjangkauan dalam prosedur pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, serta Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis. Asas kecepatan tercermin dari penerapan alur pelayanan dan standar waktu pendaftaran merek yang jelas, meskipun dalam praktik masih terdapat kendala administratif akibat ketidaksiapan pemohon dalam memenuhi persyaratan substantif merek. Asas kemudahan diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur dan pemanfaatan sistem pendaftaran merek secara elektronik, namun belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan pemahaman pemohon, khususnya pelaku UMKM. Sementara itu, asas keterjangkauan telah diupayakan melalui pengaturan biaya pendaftaran yang jelas dan kebijakan tarif UMK, tetapi dari aspek keterjangkauan akses dan lokasi pelayanan masih belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pendaftaran merek dinilai
--	--	---

	pelayanan publik dan asas-asas umum pemerintahan yang baik, khususnya asas efisiensi dan kepastian hukum.	efektif dan sesuai standar pelayanan, tetap diperlukan penguatan akses dan pendampingan agar asas pelayanan publik dapat dirasakan secara lebih merata.
--	--	--

D. Landasan Teori

Landasan teori memiliki peran penting dalam proses penelitian ilmiah. Teori berfungsi sebagai landasan pemikiran saat merumuskan sebuah penelitian. Selain perannya dalam proses penelitian itu sendiri, teori juga berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dengan cara menguatkan teori-teori yang sudah ada atau menambahkan perspektif baru yang memperkaya harta karun ilmu pengetahuan. Dengan Demikian, pemilihan dan penerapan teori-teori yang relevan dan kredibel merupakan aspek esensial dalam menjaga kualitas dan kontribusi ilmiah sebuah artikel penelitian.

1. Teori Negara Hukum

Teori negara hukum (*rechtsstaat*) yang dikemukakan oleh Friedrich Julius Stahl dan dikembangkan dalam konteks Indonesia oleh Utrecht yang menegaskan bahwa negara tidak hanya berfungsi menjaga ketertiban hukum, tetapi juga berkewajiban aktif menjamin kesejahteraan rakyat²⁰. Konsep ini kemudian berkembang seiring dengan lahirnya negara hukum modern yang tidak lagi bersifat pasif, melainkan aktif dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (*welfare state*). Dalam konteks ini, sebagaimana dikemukakan oleh Utrecht, negara tidak hanya berfungsi menjaga ketertiban hukum, tetapi juga memikul tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sebagai bagian dari tugas pemerintahan. Negara melalui aparatur pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai perwujudan perlindungan hak-hak warga negara. Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, pelayanan publik merupakan bentuk konkret tindakan pemerintahan (*bestuursdaad*) yang harus dilaksanakan berdasarkan hukum dan asas-asas pemerintahan yang baik²¹. Dengan demikian, setiap tindakan pelayanan publik wajib dilaksanakan sesuai hukum dan berlandaskan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) sebagai instrumen pengendali legalitas dan kualitas tindakan administrasi.²²

Dalam ranah kekayaan intelektual, khususnya pendaftaran merek, negara menjalankan fungsi pelayanan publik melalui mekanisme administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang berwenang. Pendaftaran merek sebagai pelayanan publik di bidang kekayaan intelektual merupakan

²⁰ Utrecht E., 1986, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Ichtiar Baru. hlm. 74.

²¹ *Ibid.*

²² Ridwan HR, 2018, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 94–96.

implementasi fungsi negara hukum dalam memberikan perlindungan hukum terhadap hak atas merek, sehingga prosedur dan mekanismenya wajib mencerminkan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau.

2. Teori Tentang Asas Hukum

2.1 Definisi Asas

Istilah asas secara terminology memiliki 2 (dua) pengertian yaitu dasar dan pengertian kedua adalah kebenaran yang menjadi pokok dasar atau tumpuan berpikir suatu pendapat menurut Paul Scholten,²³ asas adalah pikiran-pikiran dasar, yang terdapat di dalam dan di belakang sistem hukum masing-masing yang dirumuskan dalam aturan-aturan perundang-undangan dan putusan Majelis Hakim.

Sementara dalam kamus hukum memberikan pemaknaan asas sebagai suatu alam pikiran yang dirumuskan secara luas dan mendasari adanya suatu norma hukum²⁴, asas merupakan fundamental yang menjiwai peraturan hukum dalam pembentukannya, asas hukum bukan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang dapat dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya.²⁵ Karena asas hukum itu memberi makna etis kepada peraturan-peraturan hukum dan tata hukum, dengan alasan asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Berarti penerapan peraturan-peraturan hukum itu dapat dikembalikan dan asas hukum mengandung tuntunan etnis, maka asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.²⁶

2.2 Sejarah Asas

Asas berasal dari kata *principium* yang berarti permulaan, dasar, atau fondasi utama dari suatu sistem, Asas hukum telah dikenal dan digunakan sejak masa Hukum Romawi Kuno ($\pm$ 450 SM) melalui kaidah-kaidah umum (*regulae iuris*) yang berfungsi sebagai pedoman keadilan ketika norma tertulis belum lengkap.²⁷

Konsep asas dalam hukum telah dikenal sejak Hukum Romawi Kuno sebagai prinsip dasar yang menjiwai pembentukan dan penerapan norma hukum.²⁸ Pemikiran tersebut diperkuat oleh Friedrich Carl von Savigny, yang memandang asas hukum sebagai cerminan jiwa hukum suatu bangsa (*Volksgeist*)²⁹, serta Paul Scholten, yang menegaskan bahwa asas hukum merupakan pikiran-pikiran dasar yang berada di balik norma hukum positif dan berfungsi sebagai alat

²³ Wahyu Prawesthi, 2017, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: LaksBang Pressindo, hlm. 171.

²⁴ Citra Umbara, 2008, *Kamus Hukum*, Bandung: Press Indo, hlm. 31.

²⁵ Abintoro Prakoso, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum*, Yogyakarta: LaksBang.

²⁶ Wahyu Prawesthi, *Op.Cit.* hlm. 20.

²⁷ Sudikno Mertokusumo, 2009, *Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, hlm. 23–

25.

²⁸ Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 45–47.

²⁹ Ridwan H.R., *Op.Cit.* hlm. 32.

interpretasi hukum. Di Indonesia, asas hukum mulai diterapkan secara sistematis sejak masa kolonial Belanda dan terus berkembang pasca kemerdekaan baik sebagai dasar pembentukan peraturan perundang-undangan maupun sebagai pedoman dalam penafsiran dan penerapan hukum oleh hakim dan aparatur pemerintahan.³⁰

2.3 Asas Kecepatan

Asas kecepatan berangkat dari gagasan *efficiency* dan *timeliness* dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Prinsip ini banyak dikaitkan dengan pemikiran Max Weber mengenai rasionalisasi birokrasi, yang menekankan bahwa administrasi publik harus bekerja secara efisien, teratur, dan tidak berbelarut-larut.³¹ Dalam perkembangan hukum administrasi, asas kecepatan juga sejalan dengan konsep *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP, yang menempatkan efektivitas dan efisiensi sebagai indikator utama kualitas pelayanan publik.³² Dalam konteks hukum administrasi Indonesia, asas kecepatan dipahami sebagai kewajiban pejabat pemerintahan untuk menyelesaikan proses pelayanan dalam waktu yang wajar dan telah ditentukan, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Huruf I UU Pelayanan Publik.³³

Utamanya dalam hal prosedur permohonan pendaftaran merek, asas ini dimaksudkan agar proses pendaftaran merek diselenggarakan dalam jangka waktu yang wajar dan tidak berbelarut-larut. Asas ini menuntut penyelenggara pelayanan pendaftaran merek untuk melaksanakan setiap tahapan, mulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan administratif, pemeriksaan substantif, hingga penerbitan sertifikat merek, sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Maka Penulis berpandangan bahwa penerapan kemudahan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap norma hukum, tetapi juga menunjukkan keberpihakan negara kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.4 Asas Kemudahan

Asas kemudahan berakar pada konsep *accessibility* dalam pelayanan publik, yang banyak dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt melalui paradigma *New Public Service*. Paradigma ini menekankan bahwa birokrasi harus melayani warga negara sebagai subjek, bukan sebagai objek, sehingga prosedur pelayanan harus dirancang sederhana, mudah dipahami, dan tidak memberatkan

³⁰Philipus M. Hadjon, 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, hlm. 31–33.

³¹ Max Weber, 1978, *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*, Vol. I, University of California Press, Berkeley, hlm. 956–958.

³² United Nations Development Programme (UNDP), 1997, *Governance for Sustainable Human Development*, New York: UNDP, hlm. 9–10.

³³ *Ibid.*

masyarakat.³⁴ Dalam hukum administrasi, asas kemudahan juga sejalan dengan pemikiran Philipus M. Hadjon, yang menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus menjamin perlindungan hukum bagi warga negara, termasuk melalui prosedur administratif yang tidak rumit dan transparan.³⁵

Sejalan dengan prinsip tersebut, UU Pelayanan Publik dalam Pasal 4 Huruf I UU Pelayanan Publik juga menyebutkan asas kemudahan. Penulis berpandangan bahwa asas kemudahan menjadi sangat krusial dalam pelayanan karena pemohon berasal dari latar belakang yang beragam, termasuk pelaku UMKM yang memiliki keterbatasan pengetahuan hukum. Minimnya pendampingan administratif dapat menghambat akses masyarakat terhadap haknya atas perlindungan merek. Dengan demikian, penerapan asas kemudahan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap norma hukum, tetapi juga menunjukkan keberpihakan negara kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.5 Asas Keterjangkauan

Asas keterjangkauan berkaitan erat dengan prinsip *equity* dan *social justice* dalam pelayanan publik. Gagasan ini dapat ditelusuri pada pemikiran John Rawls mengenai keadilan sosial, khususnya prinsip bahwa kebijakan publik harus dapat diakses secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat.³⁶ Dalam konteks administrasi publik, asas keterjangkauan juga dikaitkan dengan pemikiran Dwight Waldo, yang menekankan bahwa administrasi negara tidak boleh bersifat elitis dan harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat luas.³⁷

Keterjangkauan dalam prosedur pendaftaran merek tidak hanya dimaknai dari aspek biaya, tetapi juga dari segi akses geografis, dan informasi sebagaimana masyarakat atau UMKM mampu mengakses informasi dan apakah keberadaan kantor wilayah sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat mampu dijangkau oleh masyarakat dan mengakses pelayanan publik yang disediakan.

Selain itu, Asas keterjangkauan dimaksudkan agar pelayanan pendaftaran merek dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama pelaku UMKM yang memiliki keterbatasan kemampuan ekonomi. Asas ini berkaitan dengan pengaturan biaya pendaftaran merek serta adanya kebijakan fasilitasi atau keringanan biaya yang diberikan oleh pemerintah maka asas ini menilai seberapa terjangkau

³⁴ Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt, 2011, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: Sharpe, hlm. 13-15.

³⁵ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, hlm. 53-55.

³⁶ John Rawls, 1971, *A Theory of Justice*, Cambridge: Harvard University Press, hlm. 60-65.

³⁷ Dwight Waldo, 1948, *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*, New York: Ronald Press Company, hlm. 38-40.

biaya yang telah ditetapkan untuk mengajukan permohonan pendaftaran merek.

2.6 Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum yang dikemukakan oleh Jan M. Otto menurutnya aturan hukum mampu menciptakan kepastian hukum yang lahir melalui dan dapat mencerminkan budaya yang ada di masyarakat.³⁸ Asas ini bertujuan memberikan jaminan bagi masyarakat agar mengetahui hak dan kewajiban hukumnya serta memperoleh perlindungan dari tindakan pemerintahan yang sewenang-wenang. Dalam konteks pelayanan publik, asas kepastian hukum tercermin melalui kejelasan prosedur, standar waktu pelayanan, serta kepastian hasil dari proses administrasi yang dijalankan.

Khususnya pada pendaftaran merek, asas kepastian hukum dimaksudkan agar pendaftaran merek diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang jelas, tertulis, dan konsisten, sehingga dapat memberikan jaminan hukum bagi pemohon merek. Dalam konteks pendaftaran merek, asas ini tercermin melalui sistem *first to file*, di mana hak atas merek hanya diberikan kepada pihak yang pertama kali mengajukan permohonan pendaftaran dan memperoleh sertifikat merek.

Asas kepastian hukum dalam pelayanan pendaftaran merek juga memperoleh landasan yuridis yang jelas dalam peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis. Undang-undang ini mengatur secara tegas mengenai syarat, prosedur, tahapan, serta akibat hukum dari pendaftaran merek, mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan sertifikat merek. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam pelayanan pendaftaran merek tidak hanya bersifat konseptual, tetapi telah dilembagakan secara normatif oleh negara, sehingga pemohon memperoleh kejelasan mengenai hak, kewajiban, serta perlindungan hukum atas merek yang didaftarkan.

2.7 Asas Keterbukaan

Menurut Dan B. Curtis, James J. Floyd dan Jerry L. Winsor mengatakan bahwa keterbukaan merupakan suatu cara bagaimana informasi dibagikan, yaitu gaya komunikasi. Apakah informasi tersebut dibagikan secara pribadi atau dengan cara impersonal.³⁹ Dengan

³⁸ | Gede Yusa dan Ni Made Ari Yulianti, 2021, *Kepastian Hukum dalam Perspektif Teori Kepastian Hukum Jan M. Otto dan Gustav Radbruch*, Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan, Volume 9 Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Mataram, Mataram, hlm. 512.

³⁹ Niko Trisusilo, 2024, *Komunikasi Organisasi Dalam Pengelolaan Informasi Publik Melalui Media Sosial Di Polda Sumatera Barat*, Jurnal Biqolam Pendidikan Islam Volume 5 No.1, hlm. 27.

Demikian, Asas keterbukaan mengharuskan pemerintah memberikan informasi yang benar, jujur, dan mudah diakses oleh masyarakat, kecuali informasi yang bersifat rahasia menurut undang-undang.

Asas keterbukaan dimaksudkan agar seluruh proses pendaftaran merek dilaksanakan secara transparan dan dapat diakses informasinya oleh masyarakat. Asas ini tercermin dalam pengumuman permohonan merek, keterbukaan informasi mengenai status permohonan, serta akses publik terhadap data merek terdaftar.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang melandaskan aturan mengenai keterbukaan informasi publik pada Pasal 2 Ayat (1) dan (3) bahwa setiap Informasi publik dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik dan mampu diperoleh dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara yang sederhana.

Maka dari itu, asas ini menjadi landasan standar pengelolaan informasi suatu pelayanan publik sekaligus penyuluhan kepada masyarakat yang menjadi standar pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan sebagai objek penelitian.

3. Pengaturan Hukum Pelayanan Publik

3.1 Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan mendefinisikan administrasi pemerintahan sebagai tata cara pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Ruang lingkup administrasi pemerintahan tersebut mencakup pelaksanaan berbagai fungsi pemerintahan, yaitu fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, serta perlindungan bagi masyarakat.⁴⁰

Lebih lanjut, keterkaitan UU Administrasi Pemerintahan dengan pelayanan publik menjadi sangat erat karena pada Pasal 3 huruf g Undang-Undang Administrasi Pemerintahan menyatakan bahwa salah satu tujuan pembentukan peraturan perundang-undangan ini adalah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Hal ini berdasarkan ketentuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Administrasi Pemerintahan juga berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga keberadaannya memiliki relevansi teoretis dan praktis yang kuat sebagai pijakan analisis dalam menilai kualitas dan akuntabilitas pelayanan pendaftaran merek di tingkat daerah.

⁴⁰ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

3.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴¹ Ketentuan ini ditegaskan dalam Pasal 1 angka 1 UU Pelayanan Publik, yang secara jelas menempatkan pelayanan administratif termasuk pendaftaran merek sebagai bagian integral dari pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh negara melalui kementerian, lembaga, dan unit pelaksana teknis di daerah, termasuk Kantor Wilayah Kementerian Hukum .

Lebih lanjut, Pasal 3 UU Pelayanan Publik menegaskan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain untuk mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa undang-undang ini berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai sejauh mana prosedur yang diterapkan telah memenuhi prinsip kecepatan dalam proses, kemudahan dalam persyaratan dan mekanisme, serta keterjangkauan dari segi biaya dan akses layanan.

Dalam UU Pelayanan Publik Pengertian Pelayanan Publik Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah mengatur bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan berlaku. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan layanan dalam ruang lingkup tersebut secara optimal, bertanggung jawab, dan akuntabel.⁴² Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan secara maksimal merupakan prasyarat penting dalam pemenuhan hak masyarakat, sekaligus sebagai upaya untuk mewujudkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan oleh negara.

Ruang Lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam Ayat (2) Pasal 5 UU Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi, dan informasi, lingkungan hidup, Kesehatan, jaminan

⁴¹ Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁴² *Ibid.*

sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Yang selanjutnya mengatur pula hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik di Pasal 14 dan 15 UU Pelayanan publik untuk memastikan lancarnya proses pelayanan publik yakni:⁴³

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

3.3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Keberadaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Keterbukaan Informasi Publik) sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, karena keterbukaan informasi sebagai instrumen utama dalam mencapai efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan negara,⁴⁴ sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 3 huruf d UU Keterbukaan Informasi Publik bahwa tujuan peraturan perundang-undangan ini adalah untuk mewujudkan

⁴³ Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁴⁴ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

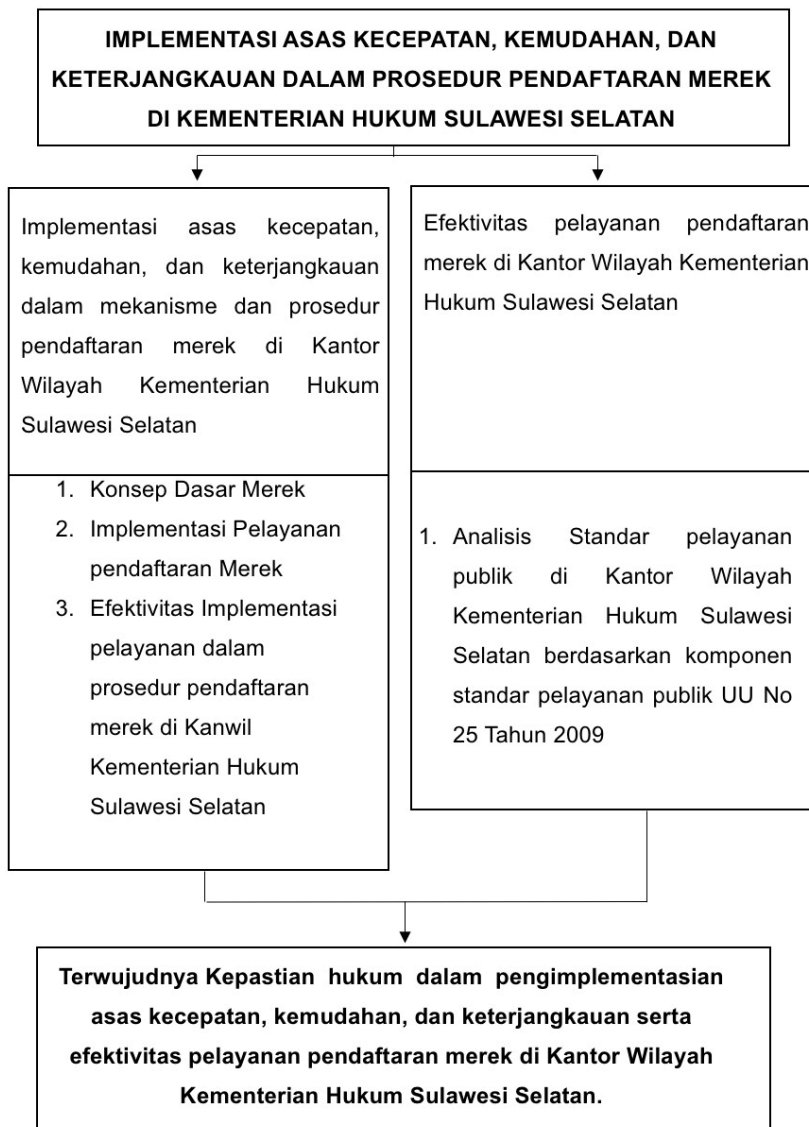
penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Selanjutnya, Pasal 1 angka 1 UU Keterbukaan informasi Publik mendefinisikan informasi publik sebagai informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh badan publik dalam rangka penyelenggaraan negara dan pelayanan publik.⁴⁵ Menurut analisis penulis, dalam konteks pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum, UU Keterbukaan informasi Publik memperkuat fungsi negara sebagai penyelenggara pelayanan publik yang wajib menyediakan informasi yang benar, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Keterbukaan informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Ayat (1) dan (2) UU keterbukaan Informasi publik mewajibkan badan publik untuk menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya secara cepat, tepat waktu, dan dengan cara yang sederhana.⁴⁶

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

E. Kerangka Pikir



BAB II METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penulisan skripsi ini adalah penelitian Yuridis Empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum yang memandang hukum sebagai perilaku sosial (*law in action*), yaitu hukum yang bekerja dan diterapkan dalam masyarakat, dengan menelaah bagaimana ketentuan hukum dilaksanakan oleh aparat penegak hukum serta bagaimana respons dan perilaku masyarakat terhadap hukum tersebut.⁴⁷ Tipe penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis yang komprehensif terhadap peraturan perUndang-Undangan yang berlaku (*das sollen*) dan praktik yang terjadi di lapangan (*das sein*) sehingga dapat diperoleh kesimpulan mengenai tingkat implementasi dan efektivitas pelayanan pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Makassar, yaitu **Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan**, yang merupakan instansi vertikal pemerintah pusat di daerah yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan kekayaan intelektual, termasuk pelayanan pendaftaran merek. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kedudukan Kantor Wilayah sebagai pelaksana kebijakan pendaftaran merek yang ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Hukum melalui Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, sekaligus sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 dan Pasal 6 UU Pelayanan Publik. Dengan demikian, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan menjadi *locus* yang relevan untuk menelaah implementasi layanan konsultasi dalam pelayanan pendaftaran merek di daerah.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini berada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan yakni Analis Kekayaan Intelektual di Kantor Wilayah Kementerian Hukum serta pelaku UMKM di Sulawesi selatan yang telah/sedang atau pernah mendaftarkan merek nya.

2. Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, yakni sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu dalam hal ini telah memenuhi kualifikasi sebagai pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan dan pelaku UMKM yang pernah menerima pelayanan di Kanwil Kemenkum yaitu:

⁴⁷ Soerjono Soekanto, 2014, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press. hlm. 62-63.

- a. 2 (dua) Pegawai Analis Kekayaan Intelektual dan 1 orang pegawai bidang umum (pelayanan publik)
- b. 3 (tiga) Pelaku UMKM yang pernah atau sedang melakukan pendaftaran merek.
- c. 32 (tiga puluh dua) Responden Kuesioner pelaku UMKM yang pernah atau sedang melakukan pendaftaran merek.

D. Jenis dan Sumber Data

Di penelitian ini, penulis menggunakan 2 (dua) jenis dan sumber data, yaitu:

1. **Data Primer** merujuk pada informasi yang dihimpun melalui wawancara baik dengan wawancara secara langsung maupun tidak langsung kepada narasumber atau responden yang kompeten dalam memberikan keterangan relevan terkait dengan isu penelitian yang dikaji.⁴⁸
2. **Data Sekunder** merujuk pada informasi yang dikumpulkan melalui studi literatur dari beragam referensi yang memiliki relevansi dengan kajian penelitian, mencakup regulasi perundang-undangan, dokumen, publikasi ilmiah, serta sumber-sumber lain yang berkorelasi dengan isu penelitian.⁴⁹ Adapun data sekunder dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, diantaranya:
 - a. Bahan Hukum Primer, yang merupakan sumber hukum dengan daya kekuatan mengikat, mencakup regulasi perundang-undangan yang berlaku, putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap, serta dokumen-dokumen hukum resmi lainnya yang memiliki relevansi langsung terhadap objek kajian. Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada bahan-bahan hukum sebagai berikut:
 - 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
 - 4) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 5) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis; dan
 - 6) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran Kekayaan Intelektual.
 - b. Bahan Hukum Sekunder, yang berfungsi sebagai penunjang dan penjelasan terhadap bahan hukum primer, meliputi literatur ilmiah

⁴⁸ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 156.

⁴⁹ Irwansyah, 2021, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Yogyakarta: Mirra Bunga Media, hlm. 43.

seperti buku hukum, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, hasil penelitian skripsi, tesis, disertasi, prosiding seminar, serta sumber daring yang menyajikan penafsiran, kajian analitis, serta perspektif pakar terhadap ketentuan hukum yang berlaku.

- c. Bahan Non-Hukum, yang digunakan dalam penelitian ini mencakup kamus *terminology*, ensiklopedia, situs internet yang kredibel, serta referensi penunjang lainnya yang bertujuan untuk memperjelas istilah dan konsepsi hukum yang diterapkan dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui 2 (dua) metode utama, yaitu:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan dilakukan dengan cara menelusuri dan mengkaji berbagai bahan hukum primer dan sekunder yang relevan dengan permasalahan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan prosedur pendaftaran merek. Bahan hukum primer diperoleh melalui penelusuran peraturan perundang-undangan, dokumen resmi negara, serta kebijakan teknis yang berlaku di lingkungan Kementerian Hukum. Sementara itu, bahan hukum sekunder diperoleh melalui buku teks, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta kamus dan ensiklopedia hukum.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara semi-terstruktur dengan pertanyaan terbuka dan fleksibel untuk memperoleh data primer yang faktual, diskriptif, dan berdasarkan pengalaman langsung dari pihak terkait yang terlibat dalam pelayanan pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan,

Serta melalui observasi terhadap prosedur pelayanan yang berlangsung saat penelusuran merek. Data empiris tersebut digunakan menggali informasi yang mendalam mengenai implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pendataan merek sehingga memungkinkan peneliti untuk membandingkan antara ketentuan hukum yang berlaku dan praktik pelayanan pendaftaran merek di lapangan.

Penulis juga menyebarkan kuesioner kepada pelaku UMKM yang pernah atau sedang menerima pelayanan publik untuk menjawab beberapa pertanyaan guna menilai tingkat kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan pengajuan permohonan pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan metode **deskriptif kuantitatif**. Pendekatan ini merupakan Teknik analisis pemaparan fakta-fakta secara terstruktur, objektif dan rasional dengan pedoman pada kerangka hukum yang berlaku Analisis dilakukan dengan membandingkan ketentuan normatif (*das sollen*) dan praktik pelayanan yang terjadi (*das sein*) yang kemudian digabungkan dengan pemaparan presentase responden yang terqualifikasi sebagai objek penelitian untuk menilai implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan serta efektivitas pelayanan pendaftaran merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Selatan.