



Penerapan Inovasi *Intellectual Property Conflict Resolution Center* (Ip.C.R.C.) dalam Penguatan Tugas dan Fungsi Kanwil Kementerian Hukum di Daerah

Mia Kusuma Fitriana*, Iman Surya, Haris Retno Susmiyati

Universitas Mulawarman, Indonesia

Email: miakusuma2001@gmail.com*, iman.surya@fisip.unmul.ac.id,
harisretno@fh.unmul.ac.id

Keywords:	ABSTRACT
Ministry of Law; Regional Office of The Ministry of Law; Innovation; Ip.C.R.C.	<i>Intellectual Property (IP) dispute resolution in Indonesia is still largely dominated by the time-consuming, costly litigation route, while non-litigation mediation remains underutilized at the regional level. This study analyzes implementation of the Intellectual Property Conflict Resolution Center (IP.C.R.C.) innovation at the East Kalimantan Regional Office of the Ministry of Law, identifying supporting factors, inhibiting factors, and its impact on strengthening the Office's local duties and functions. This study uses a qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. Key informants included the Regional Office Head, Legal Services Division Head, the Innovator, and IP.C.R.C. service officers, while informants were service recipients. Data analysis used the Miles and Huberman interactive model. Results show IP.C.R.C. has been utilized by the community to resolve IP disputes, though implementation has not yet fully complied with the Standard Operating Procedure (SOP). Main supporting factors are support from the Directorate General of Intellectual Property (DJKI), strong leadership, the innovator's competence and dedication, and cooperation with external parties. Inhibiting factors include limited human resources, uneven competency, procedural deviations, insufficient technology use, limited innovation awareness, skeptical perception of free services, and lack of cooperation with Law Enforcement Officers (APH). This innovation's impact includes expanded Regional Office authority, increased employee productivity, greater public access to IP services, effective regional dispute resolution, and expanded cooperation and synergy. This study concludes IP.C.R.C. represents dynamic adaptation by the East Kalimantan Regional Office in strengthening local duties and functions, with potential as a model for other Regional Offices nationwide.</i>
Kata Kunci	ABSTRAK
Kementerian Hukum; Kantor Regional Kementerian Hukum; Inovasi; Ip.C.R.C.	<i>Penyelesaian sengketa Kekayaan Intelektual (KI) di Indonesia masih didominasi oleh jalur litigasi yang memakan waktu dan biaya besar, sementara jalur non-litigasi melalui mediasi belum dimanfaatkan secara optimal di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi Intellectual Property Conflict Resolution Center (IP.C.R.C.) di Kanwil Kemenkum Kalimantan Timur serta mengidentifikasi faktor pendukung, faktor penghambat, dan dampaknya</i>

terhadap penguatan tugas dan fungsi Kanwil Kemenkum di daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Informan kunci terdiri dari Kepala Kanwil, Kepala Divisi Pelayanan Hukum, Inovator, dan petugas layanan IP.C.R.C., sedangkan informan adalah penerima layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IP.C.R.C. telah dimanfaatkan masyarakat untuk menyelesaikan sengketa KI, meskipun pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Faktor pendukung utama adalah dukungan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI), kepemimpinan yang kuat, kompetensi dan dedikasi inovator, serta kerja sama dengan pihak eksternal. Faktor penghambat meliputi keterbatasan SDM, kompetensi yang tidak merata, penyimpangan prosedur, kurangnya pemanfaatan teknologi, inovasi yang belum dikenal luas, persepsi masyarakat yang skeptis terhadap layanan gratis, dan belum adanya kerja sama dengan Aparat Penegak Hukum (APH). Dampak inovasi ini mencakup perluasan kewenangan Kanwil, peningkatan produktivitas pegawai, peningkatan akses masyarakat terhadap layanan KI, penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien di daerah, serta perluasan kerja sama dan sinergi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa IP.C.R.C. merupakan bentuk adaptasi dinamis Kanwil Kemenkum Kaltim dalam memperkuat tugas dan fungsinya di daerah, dan berpotensi menjadi model bagi Kanwil lainnya di Indonesia

PENDAHULUAN

Di tengah tuntutan masyarakat modern terhadap layanan publik yang cepat, mudah, dan terjangkau, inovasi menjadi keniscayaan bagi institusi pemerintahan di seluruh dunia (Ekarini, 2025; Erlangga, 2025; Lumbanraja, 2026; Lumbanraja et al., 2025; Ulum, 2018). Revolusi industri 4.0 dan era digitalisasi telah mengubah ekspektasi publik secara fundamental, di mana masyarakat tidak lagi puas dengan birokrasi yang lamban, berbelit, dan prosedural kaku. Konsep *agile governance* atau pemerintahan yang tangkas dan cerdas mulai ramai dibahas sebagai respons terhadap kebutuhan perubahan sistem kerja pemerintahan yang lebih adaptif terhadap dinamika zaman (Waris, Susanti, & Haryono, 2025). Dalam konteks ini, Kementerian Hukum sebagai institusi yang bertanggung jawab atas perlindungan dan penegakan hukum di bidang Kekayaan Intelektual (KI) dituntut untuk terus berinovasi guna memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi (Azzahra, 2026; Disemadi & SH, 2023; Faisal & SH, 2025; Irmawanthi et al., 2026; Janardana et al., 2026; Pangaribuan, 2024; Simatupang, 2017). Tanpa inovasi yang berkelanjutan, institusi publik akan tertinggal dan kehilangan relevansinya di mata publik yang semakin kritis dan melek teknologi. Sengketa kekayaan intelektual merupakan salah satu isu yang semakin marak terjadi seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan hak atas karya intelektual, serta pesatnya pertumbuhan ekonomi kreatif di Indonesia. Data Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) menunjukkan bahwa selama periode 2018 hingga 2024 terdapat 117 permohonan mediasi sengketa KI dengan tingkat keberhasilan mencapai 36% (DJKI, 2024). Angka ini mengindikasikan bahwa mediasi merupakan jalur penyelesaian yang cukup efektif, namun masih banyak sengketa KI yang diselesaikan melalui jalur litigasi di pengadilan niaga yang

memakan waktu lama dan biaya besar (Mehaga et al., 2025). Penelitian Mehaga dkk. (2025) menemukan bahwa jalur litigasi masih dominan digunakan meskipun sering kali memerlukan waktu lama dan biaya besar, sementara metode nonlitigasi dinilai lebih efisien dan cepat tetapi belum banyak dimanfaatkan karena rendahnya pengetahuan masyarakat dan minimnya edukasi dari pihak berwenang. Kondisi ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak akan akses penyelesaian sengketa KI yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat di tingkat daerah (Ferdiansyah et al., 2025; Ningsih & Tuasikal, 2025; Putri, 2026).

Salah satu kendala utama dalam penyelesaian sengketa KI di Indonesia adalah terbatasnya akses masyarakat terhadap layanan mediasi di tingkat daerah. Selama ini, mediasi sengketa KI hanya dapat dilakukan oleh DJKI di Jakarta, sehingga menyulitkan masyarakat di luar Pulau Jawa yang memiliki keterbatasan kapasitas dan kapabilitas untuk datang ke ibu kota. Penelitian oleh Balitbangkumham (2023) mengungkapkan bahwa secara jumlah, mediator di tingkat Kantor Wilayah masih sangat kurang, dan banyak di antaranya masih merangkap jabatan sebagai Pejabat Fungsional Umum (JFU) sehingga belum dapat fokus menjalankan fungsi mediasi. Para peneliti merekomendasikan agar mediator dijadikan jabatan fungsional tertentu (JFT) guna meningkatkan profesionalisme dan kapasitas pelayanan mediasi KI (Jamilus, 2020). Keterbatasan akses dan sumber daya manusia ini menjadi kendala serius dalam penegakan hukum KI yang adil dan merata di seluruh wilayah Indonesia. Minimnya layanan mediasi di daerah juga diperparah oleh masih rendahnya pengetahuan masyarakat dan minimnya edukasi dari pihak berwenang mengenai alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi (Mehaga et al., 2025). Penelitian terdahulu mengenai penyelesaian sengketa KI telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada aspek normatif dan yuridis formal. Jamilus (2020) dalam penelitiannya membahas optimalisasi mediasi KI di Kementerian Hukum dan HAM, dengan menyoroti perlunya penguatan peran mediator melalui sertifikasi dan pembentukan jabatan fungsional mediator. Penelitian tersebut merekomendasikan agar mediator dijadikan jabatan fungsional tertentu (JFT) guna meningkatkan profesionalisme dan kapasitas pelayanan mediasi KI. Sementara itu, Mehaga dkk. (2025) mengkaji efektivitas jalur litigasi dan non-litigasi dalam penyelesaian sengketa HKI di Indonesia, dan menemukan bahwa efektivitas PPNS KI di daerah masih terbatas akibat keterbatasan sumber daya manusia, rangkap jabatan, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Penelitian Purwadi dkk. (2025) tentang penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik di Kota Magelang menunjukkan bahwa kepemimpinan yang kuat dan komitmen institusional merupakan faktor kunci dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik. Waris, Susanti, dan Haryono (2025) juga menunjukkan bahwa *dynamic governance*, melalui proses rekrutmen manajer organisasi publik, berkontribusi positif terhadap inovasi pelayanan publik.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan di bidang KI, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan dan belum terisi. Penelitian tentang inovasi layanan mediasi sengketa KI di tingkat Kantor Wilayah Kementerian Hukum masih sangat terbatas, bahkan belum pernah dilakukan sebelumnya secara komprehensif. Belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana institusi di tingkat daerah berinovasi untuk mendekatkan layanan mediasi sengketa KI kepada masyarakat, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan inovasi tersebut (Rezky, Noor, & Saleh, 2024). Padahal, pemahaman mengenai dinamika inovasi di tingkat lokal sangat penting untuk pengembangan model pelayanan KI yang adaptif

dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di daerah. Penelitian yang mengintegrasikan aspek implementasi inovasi, faktor pendukung dan penghambat, serta dampaknya terhadap penguatan kelembagaan di tingkat Kanwil masih sangat jarang ditemukan dalam literatur akademik di bidang administrasi publik dan kebijakan hukum. Kesenjangan ini menjadi motivasi utama dilakukannya penelitian ini untuk mengisi ruang kosong dalam kajian inovasi pelayanan publik di bidang kekayaan intelektual. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memberikan landasan akademik dan empiris bagi pengembangan dan replikasi inovasi IP.C.R.C. di seluruh Kanwil Kemenkum di Indonesia. Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual, Ir. Razilu, telah menyatakan dukungan penuh terhadap IP.C.R.C. dan menghendaki agar inovasi ini menjadi *pilot project* bagi seluruh Kantor Wilayah Hukum se-Indonesia (Razilu, 2025). IP.C.R.C. dinilai tidak hanya memperkuat peran Kanwil dalam penegakan hukum KI, tetapi juga bisa menjadi model yang dapat diikuti oleh Kanwil hukum lainnya di Indonesia. Namun, tanpa adanya kajian ilmiah yang komprehensif, replikasi inovasi ini berpotensi menghadapi berbagai kendala yang tidak teridentifikasi sebelumnya. Penelitian ini menjadi sangat urgen untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan perluasan IP.C.R.C. ke seluruh Kanwil Kemenkum di Indonesia, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan berbasis bukti bagi penguatan tugas dan fungsi Kanwil Kemenkum di daerah dalam penegakan hukum KI. Urgensi ini semakin meningkat mengingat IP.C.R.C. telah ditetapkan sebagai *pilot project* nasional yang didukung penuh oleh DJKI. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada beberapa aspek fundamental yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, penelitian ini merupakan kajian pertama yang secara khusus mengkaji inovasi IP.C.R.C. sebagai model penyelesaian sengketa KI di tingkat daerah yang belum pernah diteliti sebelumnya dalam literatur akademik. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan multidisiplin yang mengintegrasikan teori *good governance*, *dynamic governance*, teori kelembagaan, teori inovasi, dan teori kebijakan dalam menganalisis fenomena inovasi pelayanan publik di bidang KI, yang belum pernah dilakukan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Ketiga, penelitian ini tidak hanya menganalisis aspek normatif, tetapi juga melihat secara mendalam praktik implementasi di lapangan, termasuk faktor-faktor pendukung dan penghambat yang bersifat empiris melalui metode kualitatif yang mendalam. Keempat, penelitian ini memberikan kontribusi baru bagi pengembangan teori dan praktik inovasi pelayanan publik, khususnya di bidang kekayaan intelektual, dengan menyajikan bukti empiris tentang bagaimana *dynamic governance* diterapkan dalam konteks pelayanan mediasi sengketa KI di tingkat daerah (Waris, Susanti, & Haryono, 2025). Kelima, penelitian ini menawarkan model analisis komprehensif yang dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian serupa di Kanwil Kemenkum lainnya di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis penerapan Inovasi IP.C.R.C. di Kanwil Kemenkum Kaltim; (2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan Inovasi IP.C.R.C.; dan (3) menganalisis dampak penerapan Inovasi IP.C.R.C. terhadap penguatan tugas dan fungsi Kanwil Kemenkum di daerah. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan inovasi pelayanan publik di bidang KI, serta menjadi landasan bagi replikasi IP.C.R.C. di seluruh Kanwil Kemenkum di Indonesia, sehingga masyarakat di seluruh wilayah tanah air dapat mengakses layanan mediasi sengketa KI yang mudah, cepat, dan gratis. Secara akademik, penelitian ini memperkaya literatur tentang inovasi pelayanan publik dan *dynamic governance* dalam konteks penegakan hukum KI di Indonesia. Secara praktis, penelitian ini

memberikan rekomendasi kebijakan berbasis bukti bagi DJKI dan Kanwil Kemenkum dalam mengembangkan dan mereplikasi inovasi layanan mediasi sengketa KI di seluruh Indonesia, sekaligus memperkuat peran Kanwil sebagai institusi yang hadir memberikan kepastian hukum bagi masyarakat di bidang kekayaan intelektual.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study design*) yang dipilih berdasarkan pertimbangan epistemologis dan praktis. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam fenomena penerapan Inovasi IP.C.R.C. dalam konteks alami (*natural setting*) dan memahami makna yang diberikan oleh para aktor terhadap fenomena tersebut (Creswell & Poth, 2018). Desain studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu kasus spesifik, yaitu Inovasi IP.C.R.C. di Kanwil Kemenkum Kaltim, yang dipandang sebagai unit analisis yang unik dan representatif untuk mengkaji dinamika inovasi pelayanan publik di bidang kekayaan intelektual. Pemilihan studi kasus tunggal (*single case study*) didasarkan pada kriteria kasus khas (*typical case*) dan kasus yang mengungkap (*revelatory case*) sebagaimana dikemukakan oleh Yin (2018), karena IP.C.R.C. merupakan inovasi pertama di Indonesia yang menyediakan layanan mediasi sengketa KI di tingkat Kantor Wilayah. Fokus penelitian ini meliputi tiga aspek utama yang saling terkait: (1) penerapan Inovasi IP.C.R.C.; (2) faktor pendukung dan penghambat penerapan Inovasi IP.C.R.C.; serta (3) dampak penerapan Inovasi IP.C.R.C. terhadap penguatan tugas dan fungsi Kanwil Kemenkum di daerah. Pembatasan fokus ini bertujuan untuk menjaga kedalaman analisis dan relevansi data yang dikumpulkan, sekaligus menghindari perluasan masalah yang tidak terkait dengan tujuan penelitian (Moleong, 2017).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat secara langsung dalam penerapan Inovasi IP.C.R.C. di Kanwil Kemenkum Kaltim, yang terdiri dari unsur pimpinan, pelaksana layanan, dan penerima layanan. Sampel penelitian ditentukan secara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Patton, 2015). Teknik ini dipilih karena penelitian kualitatif memerlukan informan yang memiliki pengetahuan mendalam dan pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti, bukan representasi statistik dari populasi (Sugiyono, 2019). Informan kunci (*key informant*) dalam penelitian ini adalah Kepala Kanwil Kemenkum Kaltim, Kepala Divisi Pelayanan Hukum, Inovator (Kepala Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual), dan tiga orang petugas layanan IP.C.R.C. sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Kakanwil Kaltim tentang Inovasi Layanan KI Kanwil Kemenkum Kaltim. Pemilihan informan kunci didasarkan pada kriteria: (a) memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan terkait IP.C.R.C.; (b) terlibat langsung dalam perumusan dan pelaksanaan inovasi; (c) memiliki pengetahuan komprehensif tentang operasionalisasi layanan; dan (d) memiliki pengalaman minimal satu tahun dalam pelayanan IP.C.R.C. (Spradley, 2016). Informan (*informant*) adalah tiga orang penerima layanan IP.C.R.C. yang telah menggunakan layanan mediasi penyelesaian sengketa KI, dipilih berdasarkan kriteria: (a) telah menyelesaikan sengketa melalui IP.C.R.C.; (b) bersedia menjadi informan; dan (c) dapat memberikan informasi yang kaya tentang pengalaman menggunakan layanan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data (*data saturation*), di

mana pengumpulan data dihentikan ketika tidak ada lagi informasi baru yang muncul (Guest, Bunce, & Johnson, 2020).

Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang didukung oleh pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan panduan analisis dokumen. Penggunaan peneliti sebagai instrumen utama memungkinkan fleksibilitas dalam pengumpulan data dan pemaknaan terhadap fenomena yang diteliti secara holistik, serta kemampuan untuk merespons secara adaptif terhadap situasi di lapangan (Lincoln & Guba, 1985). Pedoman wawancara semi-terstruktur disusun berdasarkan tiga fokus penelitian dan dikembangkan melalui telaah literatur yang mendalam, mencakup pertanyaan tentang: (a) proses penerapan IP.C.R.C. dari tahap perencanaan hingga evaluasi; (b) faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi; dan (c) dampak inovasi terhadap tugas dan fungsi Kanwil. Sebelum digunakan, pedoman wawancara divalidasi melalui *expert judgment* oleh dua orang ahli di bidang kebijakan publik dan kekayaan intelektual, serta diuji coba (*pilot test*) pada satu orang informan yang memiliki karakteristik serupa untuk memastikan kejelasan pertanyaan dan ketercapaian tujuan wawancara (Kvale & Brinkmann, 2015). Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan pengecekan anggota (*member checking*). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumen, sedangkan *member checking* dilakukan dengan mengkonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi peneliti (Creswell & Poth, 2018). Kriteria keabsahan data yang digunakan adalah kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*) sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode yang saling melengkapi, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif (*participant observation*), dan analisis dokumen (*document analysis*). Wawancara mendalam dilakukan dengan seluruh informan kunci dan informan untuk menggali informasi tentang penerapan, faktor pendukung dan penghambat, serta dampak IP.C.R.C. Wawancara berlangsung secara tatap muka dengan durasi 60-90 menit per informan, dilakukan dalam beberapa sesi untuk memungkinkan pendalaman dan klarifikasi (Seidman, 2019). Observasi partisipatif dilakukan dengan melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan pelayanan IP.C.R.C., sosialisasi, dan rapat koordinasi terkait inovasi selama periode Maret-November 2025, sehingga peneliti dapat mengamati secara langsung dinamika yang terjadi di lapangan dan menangkap nuansa yang tidak terungkap dalam wawancara (DeWalt & DeWalt, 2011). Analisis dokumen dilakukan terhadap Surat Keputusan Kakanwil Kaltim tentang Inovasi Layanan KI, Standar Operasional Prosedur (SOP), alur pelayanan, laporan pelaksanaan, dan dokumen-dokumen terkait lainnya yang relevan dengan implementasi IP.C.R.C. (Bowen, 2009). Prosedur penelitian terdiri dari tiga tahapan: (1) tahap pra-lapangan, meliputi penyusunan proposal penelitian, perizinan, studi pendahuluan, dan pengembangan instrumen; (2) tahap pekerjaan lapangan, meliputi pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen dengan tetap mematuhi protokol etika penelitian; serta (3) tahap analisis data, meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi (Miles, Huberman, & Saldaña, 2020). Seluruh proses pengumpulan data didokumentasikan melalui catatan lapangan, rekaman audio (dengan izin informan), dan foto-foto kegiatan untuk mendukung validitas data. Penelitian ini

tidak menggunakan perangkat lunak analisis data spesifik, namun seluruh proses analisis dilakukan secara manual dengan bantuan pengkodean terbuka dan pengelompokan tematik untuk memastikan kedalaman pemahaman terhadap data yang terkumpul.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan dan interaktif: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*) (Miles, Huberman, & Saldaña, 2020). Reduksi data dilakukan melalui proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data mentah yang diperoleh dari lapangan, dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan tiga fokus penelitian. Data yang tidak relevan atau redundan disisihkan untuk mempertajam analisis (Saldana, 2021). Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif, matriks tematik, dan bagan alur untuk memudahkan pemahaman dan analisis hubungan antar tema. Peneliti menyajikan data secara sistematis dengan mengelompokkan informasi berdasarkan fokus penelitian dan sub-tema yang muncul dari lapangan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung melalui proses identifikasi pola, hubungan kausal, dan proposisi yang muncul dari data. Kesimpulan awal diverifikasi melalui diskusi dengan informan, triangulasi data, dan pengecekan ulang terhadap data mentah untuk memastikan bahwa kesimpulan benar-benar didukung oleh bukti yang kuat (Creswell & Poth, 2018). Proses analisis dilakukan secara siklikal, di mana peneliti bergerak bolak-balik antara data, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan hingga tercapai pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Seluruh hasil analisis didokumentasikan dalam bentuk memo analitis untuk melacak perkembangan pemikiran peneliti dan proses pengambilan keputusan analitis, sehingga meningkatkan transparansi dan auditabilitas penelitian (Saldana, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Inovasi IP.C.R.C.

Inovasi Intellectual Property Conflict Resolution Center (IP.C.R.C.) merupakan layanan penyelesaian sengketa Kekayaan Intelektual (KI) melalui mekanisme mediasi yang digagas dan diterapkan oleh Kanwil Kemenkum Kalimantan Timur. Dasar hukum pelaksanaan IP.C.R.C. adalah Surat Keputusan Kepala Kanwil Kemenkum Kaltim Nomor [W.18-1360.KI.08.01 Tahun 2025](#) yang diterbitkan pada tanggal 20 Maret 2025 (Kanwil Kemenkum Kaltim, 2025). Penerbitan SK ini merupakan bentuk implementasi prinsip akuntabilitas (*accountability*) dalam *good governance*, yaitu memberikan pertanggungjawaban institusional atas setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan (Sedarmayanti, 2014). SK tersebut menjadi landasan formil dan materiil bagi pelaksanaan sosialisasi, pendampingan, konsultasi, hingga layanan mediasi, sehingga seluruh kegiatan IP.C.R.C. dapat dipertanggungjawabkan secara institusional. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2014), yang menekankan pentingnya akuntabilitas, transparansi, dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh tim layanan Inovasi IP.C.R.C. menunjukkan bahwa layanan inovasi yang dilaksanakan telah sesuai dengan prinsip *Good Governance*, yaitu suatu tata kelola pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (Sedarmayanti, 2014). Adanya SOP dan alur pelayanan serta biaya gratis yang dipublikasikan dan juga dipasang pada loket layanan, telah menunjukkan komitmen Kanwil Kemenkum Kaltim dan para petugas layanan untuk melaksanakan pelayanan yang bebas dari

potensi korupsi, kolusi dan nepotisme. Penelitian oleh Waris, Susanti, dan Haryono (2025) juga menegaskan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan efektivitas layanan.

Pelayanan IP.C.R.C. dapat diakses oleh masyarakat melalui tiga jalur, yaitu secara langsung dengan datang ke loket layanan di Kanwil Kemenkum Kaltim, melalui aplikasi pesan WhatsApp, atau melalui kanal aduan pada website resmi Kanwil Kemenkum Kaltim. Namun, masih terdapat kendala teknis dalam pelayanan digital, karena layanan melalui website dan WhatsApp hanya dapat direspon pada hari dan jam kerja, sedangkan aduan atau konsultasi yang masuk pada hari libur baru akan direspon pada hari kerja berikutnya. Temuan ini mengindikasikan perlunya pengembangan sistem layanan digital yang lebih responsif dan terintegrasi untuk mendukung aksesibilitas layanan yang lebih luas (Lestari & Wahyudi, 2023). Meskipun demikian, secara umum metode layanan yang diberikan sudah menunjukkan adanya inovasi dalam melayani masyarakat, sebagaimana diungkapkan oleh Rizki, Noor, dan Saleh (2024) bahwa inovasi merupakan bentuk reformasi dalam pelayanan publik yang memberikan harapan terhadap pelayanan yang lebih mudah dijangkau, adil, dan merata. Upaya digitalisasi layanan ini juga sejalan dengan berbagai inovasi serupa di Kanwil Kemenkum lainnya, seperti aplikasi "Rembug KI" di Kanwil Kemenkum DIY (Kanwil Kemenkum DIY, 2024) dan "Lintas KI" di Kanwil Kemenkum Sulteng (Kanwil Kemenkum Sulteng, 2024), yang menunjukkan adanya tren positif dalam pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan akses layanan KI di daerah (Prasetyo & Hidayat, 2024).

Selama periode Mei 2025 hingga Mei 2026, IP.C.R.C. telah berhasil menyelesaikan tiga sengketa KI melalui mediasi. Dalam praktiknya, penanganan tiga sengketa tersebut tidak sepenuhnya mengikuti seluruh tahapan yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur layanan. Kebijakan untuk tetap menerima dan menyelenggarakan layanan meskipun tidak seluruh tahapan administratif terpenuhi merupakan bentuk diskresi yang diambil oleh pimpinan dan inovator berdasarkan pertimbangan urgensi dan kepentingan pemohon layanan. Analisis terhadap kebijakan ini dapat dilakukan dengan menggunakan Teori Kebijakan Grindle (1980), yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya dilihat dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari manfaat yang dihasilkan bagi masyarakat. Grindle (1980) dalam model implementasi kebijakannya menekankan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu isi kebijakan (*policy content*) dan konteks implementasi (*policy context*). Dalam konteks ini, pimpinan dan pelaksana layanan memberikan diskresi terhadap tahapan administratif untuk dapat segera memberikan pelayanan kepada pemohon yang membutuhkan, sehingga mencegah potensi eskalasi sengketa ke ranah hukum yang lebih panjang dan berbiaya (Jamilus, 2020). Pendekatan ini menunjukkan bahwa Kanwil Kemenkum Kaltim menerapkan prinsip *dynamic governance*, khususnya kemampuan "Thinking Ahead" dan "Thinking Again" sebagaimana dikemukakan oleh Neo dan Chen (2007), yang menekankan pentingnya adaptasi kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis. Penelitian Purwadi dkk. (2025) juga mengkonfirmasi bahwa penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik memungkinkan institusi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategis dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Keberhasilan penerapan IP.C.R.C. tidak terlepas dari peran para aktor yang terlibat, baik dari sisi pimpinan, inovator, petugas layanan, hingga mediator. Tim IP.C.R.C. terdiri dari

enam personel terlatih yang memiliki keahlian di bidang kekayaan intelektual (Kanwil Kemenkum Kaltim, 2025). Para aktor ini berperan aktif dalam melayani pemohon, mensosialisasikan layanan IP.C.R.C., serta menjalin sinergi dengan pihak eksternal melalui berbagai bentuk kerja sama seperti Memorandum of Understanding (MoU) atau Perjanjian Kerja Sama (PKS). Dalam perspektif teori kelembagaan (*institutional theory*), keberadaan tim yang solid dan terlatih merupakan bentuk kapasitas kelembagaan yang sangat penting bagi keberhasilan suatu inovasi (North, 1990). North (1990) dalam teorinya tentang perubahan kelembagaan menekankan bahwa institusi yang efektif adalah institusi yang memiliki kapasitas untuk mengembangkan sumber daya manusia dan membangun jaringan kerja sama yang kuat. Para petugas layanan tidak hanya berperan sebagai *frontliner* yang memberikan layanan di loket, tetapi juga turut membantu inovator dalam menyusun SOP, alur layanan, memberikan sosialisasi, dan mendampingi penerima layanan dari proses awal permohonan hingga keluarnya surat kesepakatan bersama hasil mediasi. Penelitian oleh Hall dan Taylor (1996) dalam *Rational Choice Institutionalism* (RCI) juga menekankan bahwa aktor-aktor institusional bertindak secara rasional untuk mencapai tujuan institusional, dan dalam kasus IP.C.R.C., para aktor menunjukkan rasionalitas dengan mengutamakan kepentingan pemohon layanan di atas kepatuhan prosedural yang kaku.

Model sosialisasi IP.C.R.C. dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu secara langsung melalui acara *soft launching* dan *launching* IP.C.R.C. pada peringatan Hari KI Sedunia tahun 2025 di Teras Kota Samarinda, serta melalui media sosial Instagram yang disiarkan secara langsung (*live streaming*). Acara *launching* yang dipublikasikan secara nasional ini menjadi momentum penting untuk memperkenalkan IP.C.R.C. kepada masyarakat luas dengan jangkauan yang cepat dan luas (Kanwil Kemenkum Kaltim, 2025). Pemanfaatan media sosial dalam sosialisasi merupakan bentuk adaptasi terhadap dinamika masyarakat yang saat ini lebih mudah dan murah dalam menerima informasi melalui platform digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Cargo dan Mercer (2008) tentang pentingnya pendekatan partisipatif dalam sosialisasi program publik, di mana keterlibatan masyarakat melalui berbagai kanal komunikasi meningkatkan efektivitas penyebaran informasi. Namun, pemanfaatan media sosial masih terbatas pada sosialisasi program dan belum mencakup interaksi pelayanan secara penuh. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk pengembangan lebih lanjut dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung layanan publik yang lebih responsif dan inklusif (Prasetyo & Hidayat, 2024). Penelitian oleh Waris, Susanti, dan Haryono (2025) menunjukkan bahwa *dynamic governance*, khususnya dimensi *dynamic capabilities* dan *institutional culture*, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi pelayanan publik. Cornwall dan Jewkes (1995) juga menekankan bahwa pendekatan partisipatif dalam penelitian dan pengembangan program publik menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan masyarakat dan meningkatkan keberlanjutan program.

Faktor Pendukung Penerapan Inovasi IP.C.R.C.

Faktor pendukung utama penerapan Inovasi IP.C.R.C. adalah dukungan penuh dari Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI). Dirjen KI menyatakan bahwa IP.C.R.C. tidak hanya memperkuat peran Kanwil dalam penegakan hukum KI, tetapi juga dapat menjadi model yang dapat diikuti oleh Kanwil hukum lainnya di Indonesia (Razilu, 2025). Dukungan ini merupakan bentuk kerangka kerja dinamis yang berkesesuaian dengan teori *Dynamic Governance* yang disusun oleh Neo dan Chen (2007). Meskipun belum ada dasar yuridis

formal pelaksanaan mediasi di daerah, DJKI mendukung kebijakan dinamis yang dibuat oleh Kakanwil Kemenkum Kaltim melalui penerbitan SK Inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa DJKI memahami dan menerapkan konsep adaptasi kebijakan dalam pelayanan terhadap masyarakat, yang merupakan salah satu komponen penting dalam *dynamic governance*. Dukungan ini juga tercermin dalam upaya sinkronisasi program strategis antara Kanwil dan DJKI, seperti yang dilakukan oleh Kanwil Kemenkum Kalteng dalam memperkuat layanan KI di daerah (Kanwil Kemenkum Kalteng, 2024). Penelitian oleh Sulistini (2021) tentang implementasi mediasi non-litigasi juga menekankan pentingnya dukungan institusional dari tingkat pusat untuk keberhasilan program mediasi di daerah.

Faktor pendukung berikutnya adalah kepemimpinan yang kuat dari Kepala Kanwil Kemenkum Kaltim. Kakanwil menggunakan kewenangan dan akses kekuasaan yang dimilikinya untuk mengangkat derajat inovasi yang masih berupa konsep agar mendapat pengakuan secara nasional dan dukungan dari Dirjen KI. Kepemimpinan yang memiliki komitmen kuat untuk memajukan instansi merupakan faktor kunci dalam mendorong inovasi publik (Adair, 1996). Kakanwil tidak hanya mengerahkan kepemimpinannya dalam institusi formal, tetapi juga memberikan dorongan kepada inovator dan tim untuk dapat berbuat lebih dan melayani dengan sebaik-baiknya, meskipun pelayanan diberikan secara gratis. Kebijakan layanan tanpa biaya ini menunjukkan komitmen kuat Kakanwil terhadap tata kelola yang baik (*good governance*) dan upaya meningkatkan kinerja pegawai Kanwil Kemenkum Kaltim secara keseluruhan. Penelitian Purwadi dkk. (2025) tentang penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik di Kota Magelang menunjukkan bahwa kepemimpinan yang kuat dan komitmen institusional merupakan faktor kunci dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh temuan Halperin dan Heath (2012) yang menekankan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki peran krusial dalam mendorong perubahan dan inovasi dalam organisasi publik.

Kompetensi, komitmen, dan dedikasi dari inovator dan petugas layanan IP.C.R.C. juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Inovator berusaha beradaptasi dengan perubahan yang ada dengan berpijak pada landasan paling fundamental, yaitu kewenangan Kanwil dalam penanganan mediasi sengketa KI. Selama ini, kewenangan tersebut hanya dapat dilaksanakan oleh DJKI di Jakarta, namun melalui inovasi ini telah dibuktikan bahwa pelaksanaan mediasi sengketa KI di daerah dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Petugas layanan, sebagai ujung tombak pelayanan, tidak hanya bertugas sebagai *frontliner* di loket, tetapi juga dengan kesadaran dan kesukarelaan membantu inovator dalam menyusun SOP, alur layanan, memberikan sosialisasi, dan mendampingi penerima layanan sejak awal permohonan hingga keluar surat kesepakatan bersama. Untuk menjaga keberlanjutan, sejak awal tahun 2026 inovator membuat kebijakan kaderisasi melalui *coaching*, *mentoring*, dan *transfer of knowledge* kepada sesama tim inovasi atau analis KI lainnya yang sedang dilatih menjadi tandem dan pengganti petugas yang selama ini bertugas. Hal ini sejalan dengan rekomendasi penelitian Jamilus (2020) tentang perlunya penguatan SDM mediator melalui sertifikasi dan pembentukan jabatan fungsional mediator. Penelitian oleh Mussardo (2019) tentang pengembangan kapasitas kelembagaan juga menekankan pentingnya kaderisasi dan *transfer of knowledge* untuk memastikan keberlanjutan inovasi organisasi.

Faktor pendukung eksternal juga berasal dari kerja sama dengan Pemerintah Daerah (Pemda) dan perguruan tinggi. Kanwil Kemenkum Kaltim memanfaatkan hubungan baik

dengan mitra kerja untuk melaksanakan sosialisasi IP.C.R.C. melalui fasilitasi program atau kegiatan yang ada pada Perangkat Daerah Pemda. Perangkat daerah menyiapkan penganggaran dan alokasi waktu khusus untuk penyampaian penjelasan mengenai layanan mediasi IP.C.R.C. Dalam perspektif teori kebijakan, kebijakan untuk membangun sinergi dengan Pemda merupakan suatu rangkaian alternatif yang dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu yang bermuara pada keputusan tentang alternatif terbaik untuk mensukseskan program sosialisasi tanpa ketersediaan anggaran internal (Grindle, 1980). Kerja sama dengan perguruan tinggi dan lembaga penelitian juga menjadi faktor pendukung penting, karena pelibatan akademisi dan ahli dalam bidang KI untuk memberikan pendampingan dalam mediasi atau berkolaborasi dalam edukasi masyarakat merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan penyebaran informasi. Penelitian oleh Cargo dan Mercer (2008) serta Cornwall dan Jewkes (1995) menekankan bahwa kolaborasi antara institusi pemerintah dan lembaga akademik meningkatkan legitimasi dan efektivitas program publik. Kerja sama ini juga membuka peluang untuk memperluas jangkauan sosialisasi IP.C.R.C. kepada masyarakat akademik dan komunitas kreatif di perguruan tinggi. Penelitian Norman dan Lincoln (2009) juga mengkonfirmasi bahwa pendekatan kolaboratif dalam penelitian dan pengembangan kebijakan menghasilkan output yang lebih komprehensif dan aplikatif.

Faktor Penghambat Penerapan Inovasi IP.C.R.C.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat internal dalam penerapan Inovasi IP.C.R.C. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kendala utama, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Jumlah analis KI yang ada pada Bidang Pelayanan KI baru berjumlah 6 (enam) orang, sementara yang lain masih merupakan jabatan fungsional tertentu (JFT) lain atau pelaksana (JFU). Keterbatasan mediator, analis KI, dan petugas layanan menjadi kendala internal yang signifikan. Penelitian oleh Mehaga dkk. (2025) juga menemukan bahwa efektivitas PPNS KI di daerah masih terbatas akibat keterbatasan sumber daya manusia, rangkap jabatan, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Hal ini sejalan dengan temuan Jamilus (2020) yang menyoroti bahwa minimnya jumlah mediator bersertifikat di tingkat Kanwil menjadi hambatan serius dalam optimalisasi mediasi KI di daerah. Penelitian oleh Balitbangkumham (2023) juga mengungkapkan bahwa masih banyak mediator di Kanwil yang merangkap jabatan sebagai Pejabat Fungsional Umum (JFU) sehingga belum dapat fokus menjalankan fungsi mediasi secara profesional.

Selain itu, masih terjadi penyimpangan prosedur layanan, di mana penanganan sengketa yang diselesaikan melalui mediasi IP.C.R.C. tidak sepenuhnya melalui mekanisme yang ditetapkan dalam SOP dan alur layanan. Meskipun kebijakan deviasi ini diambil untuk memberikan pelayanan yang responsif dan cepat, hal ini tetap menjadi catatan penting untuk perbaikan ke depan. Sebagaimana Grindle (1980) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dilihat dari manfaat yang dihasilkan, namun kepatuhan administratif dan prosedural tetap penting untuk menjaga konsistensi dan kepastian hukum. Penelitian oleh Sulistini (2021) tentang implementasi mediasi non-litigasi juga menemukan bahwa fleksibilitas prosedur perlu diimbangi dengan kepatuhan terhadap standar pelayanan untuk menghindari potensi penyimpangan dan ketidakpastian hukum. North (1990) dalam teori kelembagaannya menekankan bahwa kepastian hukum dan konsistensi prosedur merupakan elemen kunci dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi.

Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dan media sosial dalam penerimaan layanan juga menjadi hambatan internal. Saat ini, penggunaan media sosial masih sebatas sosialisasi, sedangkan penerimaan layanan seharusnya dapat juga dilayani secara digital untuk meningkatkan aksesibilitas. Keterbatasan ini terjadi karena keterbatasan SDM dari sisi kuantitas maupun kapabilitas untuk melayani melalui media sosial. Tim Humas yang ada di Kanwil Kemenkum Kaltim juga belum dapat menugaskan staf khusus yang dapat membantu sebagai admin pelayanan secara digital karena keterbatasan jumlah dan kapasitas petugas. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas digital dan pengembangan sistem layanan online yang terintegrasi untuk mendukung inovasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Prasetyo & Hidayat, 2024). Berbagai Kanwil Kemenkum lain seperti DIY dan Sulteng telah mengembangkan platform digital untuk layanan KI yang lebih terintegrasi (Kanwil Kemenkum DIY, 2024; Kanwil Kemenkum Sulteng, 2024), sehingga hal ini dapat menjadi pembelajaran bagi Kanwil Kemenkum Kaltim. Penelitian oleh Lestari dan Wahyudi (2023) menekankan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat.

Faktor penghambat eksternal antara lain adalah inovasi IP.C.R.C. yang belum dikenal luas oleh masyarakat. Pengenalan terhadap suatu inovasi baru memerlukan upaya ekstra agar masyarakat dapat cepat tahu dan mengenal inovasi tersebut. Berbagai upaya sosialisasi telah dilakukan, namun segmen masyarakat yang mengetahui layanan ini masih terbatas pada masyarakat usaha kecil UKM/UMKM yang berada di bawah binaan Perangkat Daerah Pemda, dan belum meliputi seluruh UKM/UMKM yang ada di Kaltim dan Kaltara. Kondisi ini diperparah dengan persepsi masyarakat yang skeptis terhadap layanan gratis. Masyarakat tidak percaya bahwa pelayanan mediasi yang melibatkan mediator dan para pihak yang kompeten benar-benar tidak ada biaya. Masyarakat juga memiliki kekhawatiran bahwa pelayanan yang diberikan secara *online* tidak akan sama dengan pelayanan langsung di kantor, dan takut jika datang ke kantor akan dimintai biaya terselubung. Persepsi ini, sebagaimana diungkapkan oleh Mehaga dkk. (2025), disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat dan minimnya edukasi dari pihak berwenang mengenai alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi. Penelitian oleh Cargo dan Mercer (2008) serta Cornwall dan Jewkes (1995) menekankan pentingnya pendekatan partisipatif dan komunikasi yang transparan untuk mengatasi skeptisisme masyarakat terhadap program publik. Namun, skeptisisme masyarakat ini justru dapat dijadikan kekuatan bagi Kanwil Kemenkum Kaltim untuk terus memperbaiki kualitas layanan dan membangun kepercayaan publik melalui peningkatan transparansi dan komunikasi yang efektif.

Belum adanya kerja sama dengan Aparat Penegak Hukum (APH), khususnya Kepolisian, juga menjadi faktor penghambat eksternal. Seharusnya Kanwil Kemenkum Kaltim dapat menjalin kerja sama koordinatif dengan Kepolisian Daerah (Polda) terkait penyelesaian sengketa, sehingga sengketa KI yang terjadi di Kaltim dapat diarahkan untuk diselesaikan melalui mediasi di IP.C.R.C. terlebih dahulu sebelum masuk ke ranah hukum. Kerja sama ini juga akan menguntungkan kepolisian, karena sengketa yang sudah sampai di kepolisian merupakan sengketa yang para pihaknya sudah mantap melanjutkan ke jalur hukum, sehingga kepolisian dapat fokus menangani kasus yang memang tidak terselesaikan di IP.C.R.C. Beberapa Kanwil Kemenkum lain, seperti Kanwil Gorontalo, telah memulai koordinasi dengan Polda setempat untuk memperkuat penegakan hukum KI dan membuka peluang penyelesaian

melalui mediasi sebelum memasuki ranah penegakan hukum (Kanwil Kemenkum Gorontalo, 2024). Penelitian oleh Mehaga dkk. (2025) juga merekomendasikan penguatan koordinasi antara Kanwil Kemenkum dan APH untuk meningkatkan efektivitas penegakan hukum KI di daerah. Hal ini menunjukkan bahwa kerja sama dengan APH merupakan langkah strategis yang perlu segera direalisasikan oleh Kanwil Kemenkum Kaltim untuk memperluas jangkauan dan efektivitas IP.C.R.C. Penelitian oleh Sulistini (2021) juga menekankan bahwa koordinasi antar lembaga penegak hukum sangat penting untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang terintegrasi dan efisien.

Dampak Penerapan Inovasi IP.C.R.C. dalam Penguatan Tugas dan Fungsi Kanwil Kemenkum di Daerah

Kehadiran IP.C.R.C. di Kanwil Kemenkum Kaltim telah mengisi kekosongan peran penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa KI di daerah. Sebelum adanya IP.C.R.C., seluruh sengketa KI yang berasal dari manapun di Indonesia dimediasi oleh DJKI di Jakarta, sehingga masyarakat dengan keterbatasan kapasitas dan kapabilitas kesulitan mengakses layanan tersebut (Jamilus, 2020). Hadirnya IP.C.R.C. telah mendekatkan layanan KI dengan masyarakat Kaltim dan Kaltara. Hal ini sejalan dengan pendapat Albury dan Mulgan (2003) yang menyatakan bahwa sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien. Layanan yang bisa diakses secara langsung di kantor atau secara elektronik melalui WhatsApp dan website telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dan bagi Kanwil sebagai pemberi layanan. Kehadiran IP.C.R.C. juga menjadi jawaban atas temuan penelitian Mehaga dkk. (2025) tentang masih dominannya jalur litigasi dalam penyelesaian sengketa KI karena rendahnya pengetahuan masyarakat tentang alternatif non-litigasi. Penelitian oleh Jamilus (2020) juga mengkonfirmasi bahwa minimnya akses layanan mediasi di daerah menjadi salah satu faktor utama masih tingginya angka sengketa KI yang masuk ke pengadilan.

Sebelum adanya IP.C.R.C., pelayanan KI di Kanwil Kemenkum Kaltim hanya mencakup layanan pendampingan dalam pendaftaran KI, sosialisasi, dan penyuluhan tentang KI yang merupakan layanan pra-pendaftaran. Layanan penegakan hukum sebagai layanan perlindungan atas KI yang sudah didaftarkan tidak tersedia, sehingga tidak ada layanan pasca-pendaftaran. Kehadiran IP.C.R.C. menjadi perluasan layanan dan melengkapi layanan KI yang hadir di tengah-tengah masyarakat, dimulai dari pra-pendaftaran hingga pasca-pendaftaran. Perluasan kewenangan ini merupakan bentuk penguatan tugas dan fungsi Kanwil Kemenkum di daerah, sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan desentralisasi pelayanan publik (Rezky, Noor, & Saleh, 2024). Dengan demikian, IP.C.R.C. telah mentransformasi Kanwil Kemenkum Kaltim dari sekadar lembaga layanan administratif menjadi lembaga yang juga berperan dalam penegakan hukum KI di tingkat daerah. Penelitian oleh Purwadi dkk. (2025) menegaskan bahwa perluasan kewenangan institusi publik melalui inovasi pelayanan merupakan strategi efektif untuk meningkatkan relevansi dan efektivitas institusi di era otonomi daerah.

Inovasi IP.C.R.C. telah menjadi titik balik bagi pegawai Kanwil Kemenkum Kaltim untuk berpacu meningkatkan produktivitas dan kinerja. Jumlah Analis KI yang ada pada Bidang Pelayanan KI mulai bergeser, di mana JFT non-Analis KI mulai tertarik untuk menduduki JFT Analis KI dengan mengikuti seleksi perpindahan jabatan fungsional atau uji kompetensi. Persiapan yang dilakukan para pegawai untuk menyiapkan diri menduduki jabatan

Analisis KI, salah satunya dengan terlibat aktif dalam pelayanan KI baik di kantor maupun di luar kantor, telah berdampak pada peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan teori inovasi yang menyatakan bahwa peningkatan produktivitas dan kinerja merupakan salah satu indikator keberhasilan inovasi (Albury & Mulgan, 2003). Penelitian oleh Waris, Susanti, dan Haryono (2025) juga menunjukkan bahwa *dynamic governance*, melalui proses rekrutmen manajer organisasi publik, berkontribusi positif terhadap inovasi pelayanan publik. Dengan demikian, IP.C.R.C. tidak hanya berdampak pada layanan, tetapi juga pada pengembangan sumber daya manusia di Kanwil Kemenkum Kaltim. Penelitian oleh Mussardo (2019) menekankan bahwa inovasi pelayanan publik yang berhasil biasanya diikuti oleh peningkatan kapasitas dan motivasi pegawai, yang pada gilirannya menciptakan siklus positif peningkatan kinerja institusional.

Rizki, Noor, dan Saleh (2024) mengemukakan bahwa inovasi merupakan suatu bentuk reformasi dalam pelayanan publik yang memberikan harapan terhadap pelayanan publik yang lebih mudah dijangkau, adil, dan merata. Dengan adanya inovasi, suatu institusi dapat lebih mendekatkan diri dengan masyarakat pengguna layanan. Hal ini terbukti pada Inovasi IP.C.R.C., di mana pelayanan mediasi yang mudah, cepat, dan gratis telah mendekatkan Kanwil Kemenkum Kaltim dengan masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah menjangkau layanan yang dapat dilakukan hanya dengan WhatsApp atau website dari manapun dan kapanpun. Pelayanan penyelesaian mediasi IP.C.R.C. yang cepat sesuai dengan SOP maksimal 10 (sepuluh) hari kerja telah selesai dan mendapatkan hasil kesepakatan atau rekomendasi penyelesaian sengketa KI. Dampak inilah yang mampu menguatkan tugas dan fungsi Kanwil Kemenkum di daerah, yaitu dalam bentuk pelayanan penegakan hukum yang efektif dan efisien. Penelitian oleh Cargo dan Mercer (2008) serta Cornwall dan Jewkes (1995) menekankan bahwa pendekatan yang partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat merupakan kunci keberhasilan inovasi pelayanan publik. Dalam konteks IP.C.R.C., pendekatan yang mengutamakan kemudahan akses dan kecepatan layanan telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan antara institusi dan publik.

Albury dan Mulgan (2003) mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien. Albury dan Mulgan (2003) berpendapat bahwa keberhasilan dari suatu inovasi diukur dari efektifitas dan efisiensi penerapan inovasi tersebut. Inovasi dapat dikatakan efektif, jika inovasi tersebut memberi dampak, dampaknya dapat dirasakan atau membawa hasil baik, sesuai dengan inovasi yang dibuat. Inovasi IP.C.R.C. disebut sebagai suatu inovasi yang efektif karena telah memberi dampak bagi masyarakat yang memerlukan pendampingan dalam penyelesaian sengketa KI melalui jalur Mediasi. Dampak baik yang dirasakan oleh para penerima layanan sebagaimana telah disampaikan, bahwa penerima layanan dapat segera menyelesaikan sengketanya tanpa harus jauh-jauh ke Jakarta ataupun mengeluarkan biaya untuk mediasi. Penelitian oleh Sulistini (2021) tentang implementasi mediasi non-litigasi juga menemukan bahwa efektivitas mediasi sangat ditentukan oleh kemudahan akses, biaya yang terjangkau, dan kecepatan proses penyelesaian.

Kerja sama dan sinergi yang selama ini dijalin oleh Kanwil Kemenkum Kaltim masih dilakukan terbatas dengan Mitra Kerja Pemerintah Daerah dan Perguruan Tinggi. Sejak diterapkannya layanan Inovasi IP.C.R.C., kolaborasi dan sinergi yang dihasilkan tidak hanya

pada lingkup Pemerintah Daerah dan Perguruan Tinggi saja, tetapi berpotensi untuk diperluas membangun kolaborasi dan sinergi dengan aparat penegak hukum khususnya Kepolisian. Pengaduan atau laporan terhadap suatu perkara diproses pertama kali di Kepolisian, dalam tahapan awal pasti mengutamakan mediasi terlebih dahulu sebelum melanjutkan pada tahapan selanjutnya. Kanwil Kemenkum Kaltim dapat menggunakan forum Mediasi atas kasus KI yang masuk di Kepolisian, untuk dapat disarankan dilakukan di forum mediasi IP.C.R.C. sehingga jika perselisihan telah diselesaikan di IP.C.R.C. maka proses di Kepolisian tidak perlu berlanjut, dan sengketa selesai di forum Mediasi IP.C.R.C. Begitupula dengan Kejaksaan, Kanwil dapat bekerjasama untuk mensosialisasikan mekanisme Mediasi sengketa KI di IP.C.R.C. serta literasi KI, sehingga Kejaksaan juga mengetahui adanya mekanisme penyelesaian sengketa KI yang dapat diselesaikan cukup di Kanwil Kemenkum Kaltim tidak perlu sampai ke ranah hukum. Penelitian oleh Norman dan Lincoln (2009) menekankan pentingnya pendekatan kolaboratif multipihak dalam pengembangan kebijakan publik, di mana sinergi antar lembaga penegak hukum dapat menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang lebih komprehensif dan efisien. Penelitian Mehaga dkk. (2025) juga merekomendasikan penguatan koordinasi antara Kanwil Kemenkum dan APH untuk menciptakan sistem penegakan hukum KI yang terintegrasi dan efektif di tingkat daerah.

Secara praktis, penerapan IP.C.R.C. memberikan implikasi penting bagi pengembangan kebijakan inovasi pelayanan publik di bidang KI. Keberhasilan IP.C.R.C. di Kanwil Kemenkum Kaltim menunjukkan bahwa inovasi pelayanan mediasi sengketa KI di tingkat daerah bukan hanya mungkin dilakukan tetapi juga memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat. Model IP.C.R.C. dapat direplikasi di seluruh Kanwil Kemenkum di Indonesia dengan memperhatikan konteks lokal dan ketersediaan sumber daya. Dukungan dari DJKI dan kepemimpinan yang kuat di tingkat Kanwil merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan replikasi. Selain itu, penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan, sertifikasi, dan pembentukan jabatan fungsional mediator menjadi kunci keberlanjutan inovasi ini. Kerja sama dengan Pemda dan perguruan tinggi perlu diperluas, sementara kerja sama dengan APH perlu segera direalisasikan untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa KI yang terintegrasi. Pemanfaatan teknologi digital juga perlu ditingkatkan tidak hanya untuk sosialisasi tetapi juga untuk penerimaan layanan secara daring. Penelitian oleh Lestari dan Wahyudi (2023) serta Prasetyo dan Hidayat (2024) menekankan bahwa digitalisasi layanan publik merupakan keniscayaan di era revolusi industri 4.0, dan institusi publik harus beradaptasi dengan cepat untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin digital-savvy. Dengan demikian, IP.C.R.C. tidak hanya menjadi inovasi layanan tetapi juga menjadi katalis bagi transformasi digital dan kelembagaan Kanwil Kemenkum di seluruh Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Inovasi Intellectual Property Conflict Resolution Center (IP.C.R.C.) di Kanwil Kemenkum Kalimantan Timur merupakan implementasi konsep *Dynamic Governance* (Neo & Chen, 2007) yang menekankan kemampuan institusi beradaptasi dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik. Inovasi ini terbukti efektif dan efisien dalam menyediakan layanan mediasi sengketa KI di tingkat daerah yang sebelumnya hanya dapat diakses melalui DJKI di Jakarta. Berdasarkan analisis kebijakan model Grindle (1980), keberhasilan IP.C.R.C. terlihat

dari dua sisi. Dari sisi *policy content*, inovasi ini berhasil memperluas kewenangan Kanwil dari layanan administratif pra-pendaftaran menjadi layanan penegakan hukum pasca-pendaftaran melalui mediasi, sehingga melengkapi siklus pelayanan KI dari hulu hingga hilir. Dari sisi *policy context*, dukungan penuh DJKI dan kebijakan dinamis Kakanwil melalui penerbitan SK Inovasi merupakan strategi tepat yang memanfaatkan kewenangan yang melekat, sehingga hasil kesepakatan para pihak memiliki kekuatan mengikat dan dipatuhi oleh pengguna layanan.

Faktor pendukung dan penghambat penerapan IP.C.R.C. bersumber dari aspek internal dan eksternal institusi. Faktor pendukung internal sesuai dengan Teori *Rational Choice Institutionalism* (Hall & Taylor, 1996), di mana aktor institusional bertindak rasional dengan mengutamakan kepentingan pemohon layanan di atas kepatuhan prosedural kaku, tercermin dalam kebijakan diskresi untuk tetap melayani meskipun persyaratan administratif belum terpenuhi. Kepemimpinan Kakanwil yang kuat dan visioner menjadi katalis utama, sementara kompetensi, komitmen, dan dedikasi inovator serta petugas layanan menjadi penggerak operasionalisasi inovasi. Faktor pendukung eksternal berdasarkan Teori Kebijakan William Dunn (2018) adalah dukungan *policy stakeholder* seperti Pemda dan perguruan tinggi yang terdampak positif dari inovasi ini. Faktor penghambat internal meliputi keterbatasan SDM (jumlah mediator, analis KI, dan petugas layanan terbatas serta kompetensi tidak merata), penyimpangan prosedur layanan sebagai konsekuensi kebijakan diskresi, dan kurangnya pemanfaatan teknologi untuk penerimaan layanan. Faktor penghambat eksternal meliputi inovasi yang baru dikenal di segmen masyarakat tertentu, persepsi masyarakat yang skeptis terhadap layanan gratis, dan belum adanya kemitraan dengan APH. Berdasarkan Teori Kelembagaan North (1990), penyimpangan prosedur dapat dipahami karena orientasi pelayanan yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan masyarakat, namun tetap perlu diimbangi dengan peningkatan kepatuhan prosedural untuk menjaga kepastian hukum dan konsistensi layanan.

Dampak kehadiran IP.C.R.C. sangat signifikan dalam penguatan tugas dan fungsi Kanwil Kemenkum di daerah. Pertama, perluasan kewenangan Kanwil dari layanan administratif menjadi layanan penegakan hukum melalui mediasi, yang mengubah posisi dan peran Kanwil dalam ekosistem perlindungan KI di daerah. Kedua, peningkatan produktivitas dan kinerja pegawai yang terlihat dari meningkatnya minat pegawai mengikuti seleksi Analis KI dan terbentuknya mekanisme kaderisasi untuk keberlanjutan inovasi. Ketiga, peningkatan akses masyarakat melalui layanan langsung, WhatsApp, dan website dengan prosedur mudah, cepat (maksimal 10 hari kerja), dan gratis. Keempat, penyelesaian sengketa KI yang efektif dan efisien di daerah, terbukti dari selesainya tiga sengketa dalam satu tahun dengan tingkat kepuasan pemohon yang tinggi. Sebagaimana teori inovasi Albury dan Mulgan (2003), keberhasilan inovasi diukur dari peningkatan produktivitas dan kinerja institusi, peningkatan akses masyarakat, dan kemampuan menyelesaikan permasalahan secara efektif dan efisien di daerah, yang semuanya tercermin dalam implementasi IP.C.R.C. Kolaborasi dan sinergi yang terjalin hanya dengan Pemda, DPRD, dan perguruan tinggi perlu diperluas dengan APH (Kepolisian dan Kejaksaan) untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa KI yang terintegrasi dan komprehensif di tingkat daerah.

Saran untuk Penelitian Mendatang: Penelitian selanjutnya disarankan melakukan studi komparatif antar Kanwil Kemenkum yang mengimplementasikan inovasi serupa untuk mengidentifikasi faktor kontekstual yang mempengaruhi keberhasilan replikasi. Penelitian

kuantitatif dengan pendekatan survei perlu dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara sistematis dan mengidentifikasi determinan kepuasan layanan. Penelitian tentang efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa KI, pengembangan model digitalisasi layanan mediasi terintegrasi, dan penguatan kapasitas kelembagaan Kanwil melalui pengembangan jabatan fungsional mediator dan analisis KI juga sangat relevan untuk mendukung keberlanjutan dan perluasan inovasi IP.C.R.C. Penelitian kolaboratif antara akademisi, praktisi, dan pembuat kebijakan direkomendasikan untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang komprehensif dan aplikatif.

REFERENSI

- Adair, J. (1996). *Effective innovation: How to stay ahead of the competition*. Pan Books.
- Azzahra, R. S. (2026). Perlindungan kekayaan intelektual (hak cipta) berbasis digital dalam masyarakat 5.0. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*, 5(2), 79–92.
- Cargo, M., & Mercer, S. L. (2008). The value and challenges of participatory research: Strengthening its practice. *Annual Review of Public Health*, 29, 325–350. <https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.29.091307.083824>
- Cornwall, A., & Jewkes, R. (1995). What is participatory research? *Social Science & Medicine*, 41(12), 1667–1676. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(95\)00127-S](https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00127-S)
- Disemadi, H. S. (2023). *Mengenal perlindungan kekayaan intelektual di Indonesia*. PT RajaGrafindo Persada.
- Ekarini, M. I. (2025). *Arsitektur digital untuk pemerintahan modern: Strategi, implementasi, dan inovasi layanan publik*. Penerbit Widina.
- Erlangga, D. (2025). Inovasi dan efektivitas manajemen pelayanan publik dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(05), 7846–7856.
- Faisal, A. (2025). *Dinamika dan perkembangan hukum kekayaan intelektual di era digital*. Graf Literature.
- Ferdiansyah, A., Wahyono, B. A. W., & Harahap, A. (2025). Efektivitas mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perdata dalam meningkatkan akses keadilan di Indonesia. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(4), 471–480.
- Hall, P. A., & Taylor, R. C. R. (1996). Political science and the three new institutionalisms. *Political Studies*, 44, 936–957.
- Halperin, S., & Heath, O. (2012). *Political research: Methods and practical skills*. Oxford University Press.
- Irmawanthi, M. A., Adnyani, N. K. S., & Yasmianti, N. L. W. (2026). Perlindungan hukum terhadap hak atas kekayaan intelektual dalam konteks bisnis modern: Kebijakan, regulasi, dan implikasinya bagi pelaku usaha. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 4(2), 4621–4635.
- Jamilus. (2020). Optimalisasi mediasi kekayaan intelektual di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 20(1).
- Janardana, I. G. N. K., Dantes, K. F., & Adnyani, N. K. S. (2026). Strategi perlindungan hukum terhadap hak kekayaan intelektual di era digitalisasi dan industri 4.0. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 5922–5939.
- Lumbanraja, V. (2026). *Manajemen pelayanan publik: Konsep, strategi, dan implementasi di era kontemporer*. Star Digital Publishing.
- Lumbanraja, V., Rustiyana, H., Ibrahim, M. S., & Riyanto, A. (2025). *Reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik di Indonesia*.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mussardo. (2019). Jurnal tentang pengetahuan. *Statistical Field Theory*, 53(9), 1689–1699.

- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- Ningsih, R. K., & Tuasikal, H. (2025). Tantangan dan solusi dalam implementasi mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa tanah. *Journal of Dual Legal Systems*, 2(1), 70–89.
- Norman, D., Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2009). *Handbook of qualitative research*. Pustaka Pelajar.
- Pangaribuan, J. S. M. T. (2024). Pengaruh hak kekayaan intelektual dan perlindungan hukum hak kekayaan intelektual bagi pemberdayaan UMKM. *Jurnal Hukum To-Ra: Hukum untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*, 10(3), 456–470.
- Pratama, A. (2022). *Smart city dan tantangan birokrasi lokal*. Media Gava.
- Putri, S. R. D. (2026). Akses keadilan bagi masyarakat marjinal di Indonesia. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 4(2), 185–194.
- Rezky, Noor, & Saleh. (2024). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(3), 110–116. <https://doi.org/10.30872/jip>
- Sedarmayanti. (2014). *Good government (Pemerintah yang baik)*. CV Mandar Maju.
- Simatupang, T. H. (2017). Sistem hukum perlindungan kekayaan intelektual dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 17(2), 195–208.
- Sulistini. (2021). Implementasi mediasi nonlitigasi/di luar pengadilan sebagai alternatif penyelesaian sengketa medik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2).
- Ulum, M. C. (2018). *Public service: Tinjauan teoretis dan isu-isu strategis pelayanan publik*. Universitas Brawijaya Press.