

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sektor Usaha Mikro Kecil (UMK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) telah menempati pilar ekonomi kreatif daerah. Hak Kekayaan Intelektual menurut Sudikno Mertokusumo merujuk pada hak yang dimiliki atas kekayaan non-fisik yang meliputi hasil dari pemikiran seseorang, seperti karya seni dan inovasi (Koto et al., 2023). Perlindungan merek HKI merupakan aspek yang sangat esensial untuk menjamin kepastian hukum usaha, melindungi produk dari plagiasi, dan mencegah sengketa yang berpotensi merugikan pelaku usaha, sekaligus mendukung UMK untuk mengembangkan usahanya ke level yang lebih maju. HKI merupakan hak pribadi, yaitu hak untuk memperoleh perlindungan hukum terhadap kekayaan intelektual sesuai dengan undang-undang yang berlaku di sektor HKI, seperti Hak Cipta, Hak Paten, dan lain-lain (Sulistianingsih & Kinanti, 2022). Namun, perlindungan legal ini tidak berbanding lurus dengan tingkat implementasi di lapangan. Hal ini tercermin dari kesenjangan data yang sangat signifikan dan mencolok antara potensi UMK yang ada dengan jumlah pendaftar HKI resmi. Data yang dirilis oleh BAPPEDA D.I. Yogyakarta (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah) menunjukkan bahwa pada tahun 2025 total UMK di D.I. Yogyakarta mencapai angka 347.744,00 sebuah angka yang merepresentasikan potensi pasar dan kreativitas yang masif.

Kode	Elemen	Tahun					Sasaran
		2021	2022	2023	2024	2025	
001.00	Nilai Usaha dalam 1 Tahun	39.125.912,00	4.425.494.001,00	4.425.094.591,00	4.425.094.591.700,00	4.425.475.790.000,00 *	Rd. Juta
001	Jumlah UKM berdasarkan Status Usaha	337.040,00	342.924,00	342.986,00	345.940,00	347.744,00 *	Unit
001.01	Usaha Mikro	216.892,00	224.195,00	224.426,00	227.776,00	229.447,00 *	Unit
001.02	Usaha Kecil	15.041,00	16.093,00	16.069,00	16.879,00	16.926,00 *	Unit
001.03	Usaha Menengah	2.107,00	2.116,00	2.109,00	2.125,00	2.121,00 *	Unit

*Gambar 1. 1 data UMK dan UMKM Yogyakarta
Sumber: bappeda.jogjapro.go.id, 2025*

Sebagai gambaran sosiologis yang lebih luas, urgensi perlindungan kekayaan intelektual bagi pelaku usaha di wilayah sekitar D.I. Yogyakarta, khususnya Jawa Tengah, menunjukkan tren positif yang sangat signifikan. Berdasarkan data statistik tahun 2025, Provinsi Jawa Tengah berhasil menempati peringkat keempat nasional dalam jumlah permohonan HKI dengan total mencapai 31.522 permohonan. Angka yang cukup kontras jika dibandingkan dengan D.I. Yogyakarta yang berada di peringkat keenam dengan 10.201 permohonan ini mengindikasikan bahwa terdapat ekosistem kesadaran hukum dan kemudahan akses layanan yang lebih masif di wilayah tetangga. Tingginya angka partisipasi di Jawa Tengah tersebut mencerminkan efektivitas komunikasi pelayanan publik yang mampu menjangkau audiens secara luas dan cepat. Keberhasilan ini menjadi parameter penting bagi penulis untuk menganalisis lebih dalam mengenai faktor-faktor apa saja yang menyebabkan platform digital seperti JogjaKI masih menemui hambatan teknis dan koordinasi, sehingga jumlah pendaftarannya belum mampu menyamai akselerasi pertumbuhan yang terjadi di wilayah sekitar Jawa Tengah.



Gambar 1. 2 jumlah permohonan HKI Jawa Tengah
Sumber: dgip.go.id, 2026

Sayangnya, potensi besar ini berbanding terbalik secara drastis dengan catatan resmi yang dimiliki oleh Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual (BPKI), di mana hanya sekitar 585 UMK pada tahun 2024 dan untuk tahun 2025 hanya 548 UMK yang tercatat telah mendaftarkan HKI secara resmi

melalui lembaga tersebut. Kesenjangan yang timpang ini menjadi bukti bahwa terdapat hambatan dalam upaya perlindungan legal UMK D.I. Yogyakarta. Beberapa faktor yang memungkinkan penyebab ketimpangan serius ini mulai dari penyajian informasi yang ada pada *website* JogjaKI hingga informasi biaya yang kurang jelas. Namun, dalam banyak situasi langkah ini bisa menjadi sulit dan menguras biaya, khususnya untuk UMK yang memiliki keterbatasan pada sumber daya serta pemahaman tentang hukum (N. A. Harahap et al., 2024). Dalam pandangan masyarakat Indonesia yang belum memiliki pemahaman seragam tentang suatu fenomena, sangat penting untuk melakukan sosialisasi dan memberikan informasi yang menyeluruh serta mendetail mengenai kebijakan, terutama yang berkaitan dengan hak kekayaan intelektual (Aprilia et al., 2022).



Gambar 1. 3 data pendaftar HKI 2024 pada BPKI
Sumber: admin JogjaKI, 2025



Gambar 1. 4 data pendaftaran HKI 2025 pada BPKI
Sumber: admin JogjaKI, 2025

Kesenjangan data yang sangat jelas tersebut mengindikasikan bahwa meskipun BPKI telah didirikan untuk menjembatani sektor industri dan perdagangan, efektivitas informasi dan edukasi HKI yang dilakukan belum optimal. *Website* yang dikelola dengan baik dan selalu diperbarui bisa memperbaiki tingkat transparansi (Anggita & Junaris, 2025). Hal ini diperkirakan jika *website* belum secara efektif memicu *awareness* dan *call to action* UMK, sehingga menghambat upaya untuk mengatasi kesenjangan angka HKI yang signifikan tersebut. Kemudahan melalui situs *website* memberikan informasi terbaru, membantu pengguna dalam membuat keputusan yang lebih baik (Ayatullah et al., 2025). Menjadi sebuah tantangan BPKI untuk meningkatkan kualitas informasi yang ada pada *website*.

BPKI sebagai institusi pemerintah memanfaatkan *website* sebagai sarana penyebaran informasi kepada publik, komunikasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika lima unsur komunikasi terpenuhi yang meliputi komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek. Menurut DeVito, karakteristik utama dari komunikasi dalam konteks humanistik mencakup keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan (Mucharam, 2022). Unsur-unsur tersebut mempunyai peran yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik. Gagalnya komunikasi pelayanan publik tentunya sangat berpengaruh pada kualitas, tingkat kepercayaan, hingga informasi yang diberikan (Wahyono & Rafinita Aditia, 2022).

Ketersediaan informasi yang luas khususnya melalui media digital menjadikan informasi seperti pisau bermata dua yang dapat memberikan dampak positif dan dampak negatif (Seharja & Rusmini, 2023). Informasi mengenai HKI merupakan kategori informasi hukum yang memerlukan tingkat literasi, pemahaman regulasi, serta perhatian yang memadai dari penerima pesan. Dalam kerangka komunikasi pelayanan publik, penyedia layanan dituntut untuk menjamin penyampaian informasi yang cepat, tepat, akurat, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Maryam, 2016). Oleh karena itu, BPKI dalam mengelola pesan menjadi peran yang sangat

sentral. Komunikasi pelayanan publik ini harus mencakup upaya penyederhanaan pesan HKI yang rumit menjadi format yang *user-friendly* dan adaptif, serta memastikan kualitas konten digital mencakup kelengkapan, keakuratan, dan pembaruan berkala dapat diandalkan. Kegagalan pemanfaatan JogjaKI ini dikhawatirkan terjadi karena kurang mempunya *website* tersebut dalam mentransformasikan *hard information* HKI menjadi pesan yang tidak hanya informatif, tetapi juga persuasif dan sesuai dengan latar belakang UMK yang sangat beragam.

Penerapan *e-government* ada pada instuksi presiden No.3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia (La Tarifu et al., 2022). Hal ini merupakan langkah yang sangat baik apalagi Indonesia juga sudah memasuki era 4.0. *E-government* menjadi persyaratan krusial dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Implementasi *e-government* tidak hanya terbatas pada proses digitalisasi internal, melainkan berfungsi secara fundamental untuk memperluas dan mengoptimalkan strategis antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan. Perluasan ini mencakup tiga dimensi utama: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*), melalui optimalisasi platform digital, seluruh proses elaborasi dan pelayanan antar-pemangku kepentingan tersebut dapat dijalankan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif (Ayu et al., 2021). Dengan demikian, *e-government* secara langsung mendukung terciptanya prinsip-prinsip *good government* di lingkungan sektor publik.

Implementasi *website* JogjaKI oleh BPKI merupakan upaya pemerintah daerah dalam menjalankan transformasi *e-government*, selaras dengan amanat instruksi presiden No.3 tahun 2003 yang menekankan pentingnya modernisasi tata kelola pemerintahan dalam kerangka *good governance* (Rozaki & Reza, 2022). Penggunaan teknologi digital ini bertujuan untuk menciptakan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel (Natika, 2024). Dalam permasalahan ini dapat juga dilihat dengan komunikasi pelayanan publik, seperti

pada interaksi G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Citizen*) yang mana hal tersebut menjadi inti dari layanan Kekayaan Intelektual.

Keberhasilan komunikasi pelayanan publik tidak lagi sekadar diukur dari ketersediaan platform, melainkan pada kemampuannya secara holistik mewujudkan prinsip-prinsip utama pelayanan, yaitu efisiensi, transparansi, dan responsivitas (Ardani et al., 2024). Hal ini berakar pada aspek kualitas layanan dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) *website* itu sendiri (Nainggolan et al., 2023), merupakan indikator krusial dalam model evaluasi kepuasan pengguna terhadap *e-government*. Apabila platform digital sulit diakses, kontennya tidak intuitif, atau prosesnya tidak efisien, maka prinsip transparansi dan efisiensi yang diamanatkan akan mendapatkan hambatan. Karena tata cara yang teratur memudahkan pengguna untuk mengenali dan menangkap susunan informasi dengan cara yang intuitif dan efisien (Arsana & Ali, 2024). Permasalahan ini tidak hanya berhenti pada fungsi *website* saja, tetapi berkaitan dengan cara BPKI menjaga kepercayaan masyarakat melalui layanan pada *website*. Apalagi, layanan ini punya peran besar dalam membantu UMK naik kelas melalui perlindungan hak kekayaan intelektual mereka.

Meskipun *website* telah dilengkapi dengan berbagai fitur informatif, rendahnya angka pendaftaran HKI menimbulkan pertanyaan mengenai optimalisasi pemanfaatan *website* JogjaKI oleh BPKI. Hambatan dalam menggunakan *website* ada pada tampilan dan juga informasi yang kurang pada *website* tersebut, sehingga perlu adanya komunikasi dalam memilih konten, merumuskan pesan (Rizky & Putri, 2023) hal tersebut termasuk upaya menyederhanakan informasi hukum yang kompleks, dan mengelola tata kelola *website* memiliki peran sentral dalam memastikan *platform* ini dapat berfungsi efektif kepada segmen UMK yang beragam. Dengan strategi komunikasi yang tepat dapat menarik perhatian masyarakat dengan lebih mudah (Rossa & Alfikri, 2023), oleh karena itu perlu dilakukan analisis secara mendalam tentang komunikasi pelayanan publik BPKI dalam memanfaatkan *website* JogjaKI sebagai media penyebaran informasi HKI, untuk upaya

mengoptimalkan *website* mereka agar tujuan peningkatan perlindungan merek di kalangan UMK dapat tercapai.

Debby et al. (2024) pada penelitiannya "*Website Sebagai Media Informasi dan Komunikasi Pelayanan Publik Kota Surakarta*" menyatakan bahwa *website* instansi pemerintah bukan sekadar alat administrasi, melainkan representasi kapasitas institusi dalam berhubungan dengan publik. Jika pengelolaan informasi di dalamnya tidak optimal, maka fungsi sosialisasi pemerintah tidak akan berjalan maksimal. Sebagaimana ditemukan oleh Purba (2023) dengan judul "*Strategi Komunikasi Pelayanan Publik di Kota Tanjung Balai*" hambatan utama dalam pelayanan publik sering kali muncul dari kurangnya pengetahuan masyarakat dan pesan yang sulit dipahami, yang pada akhirnya memicu opini negatif atau rendahnya partisipasi. Hal ini menjadi relevan dengan fenomena rendahnya pendaftaran HKI di D.I. Yogyakarta, dimana informasi HKI yang bersifat *hard information* diduga belum mampu dikomunikasikan secara efektif melalui platform JogjaKI.

Keberhasilan komunikasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya media, melainkan dari efek atau pengaruh yang ditimbulkan pada komunikan. Efek tersebut mencakup perubahan pada tingkat pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*), dan tindakan (*behavior*) (Wahyono & Rafinita Aditia, 2022). Dukungan dari pemerintah yang proaktif untuk mendorong pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah untuk mendaftarkan hak kekayaan intelektual mereka dan memanfaatkan hal tersebut sebagai sumber daya ekonomi (Marcell, 2025). Tujuan utama BPKI melalui JogjaKI bukan sekadar memberikan pengetahuan kepada UMK mengenai keberadaan platform tersebut, melainkan untuk mendorong tindakan nyata berupa pendaftaran HKI. Berbeda dengan kajian terdahulu yang lebih banyak menyoroti pelayanan administratif umum, penelitian ini memberikan kebaruan dengan mengintegrasikan dimensi *e-GovQual* untuk menguji kualitas secara mendalam. Masalah utama pada penelitian ini ada pada rendahnya pendaftaran HKI melalui *website* JogjaKI bagi UMK D.I Yogyakarta. Kondisi tersebut mempertegas urgensi penelitian ini untuk membedah kualitas tampilan serta isi

informasi *website* JogjaKI sebagai instrumen *e-government*, guna menginformasikan komunikasi pelayanan publik yang diterapkan BPKI kepada UMK D.I. Yogyakarta, identifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam komunikasi pelayanan publik pada *website* JogjaKI .

BPKI menempati posisi yang sangat strategis sebagai komunikator dan penyelenggara layanan terkait Kekayaan Intelektual di wilayah Yogyakarta. Sebagai balai pelayanan yang berfokus pada HKI, BPKI bertanggung jawab langsung untuk menjembatani kesenjangan antara sektor industri UMK dan sektor perdagangan. Hal ini diwujudkan melalui serangkaian program, termasuk layanan utama perihal HKI dan layanan pendukung seperti Program *Co-Branding*, yang merupakan inisiatif Pemerintah D.I. Yogyakarta untuk mendorong peningkatan kualitas dan jangkauan UMK agar mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional. Peran institusional BPKI menjadi semakin vital dengan adanya perpindahan struktur organisasinya. BPKI sebelumnya berada di bawah Dinas Perindustrian, dan kemudian per tahun 2024 telah bergabung dengan Dinas Pariwisata D.I. Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan rumusan masalah yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana BPKI menerapkan komunikasi pelayanan publik melalui *website* JogjaKI untuk menjangkau dan mendorong UMK mendaftarkan HKI?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif komunikasi pelayanan publik yang diterapkan BPKI melalui *website* JogjaKI. Analisis akan difokuskan pada tiga aspek utama yaitu: Identifikasi komunikasi pelayanan publik BPKI kepada UMK, identifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam komunikasi pelayanan publik pada *website* JogjaKI.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat dalam Teoritis

Manfaat teoritis adalah kontribusi penelitian kepada dunia ilmu pengetahuan dan juga teori-teori yang ada. Adapun manfaat dari penelitian ini terhadap ilmu pengetahuan adalah sebagai berikut:

- a. Memperkaya ilmu komunikasi dalam konteks Komunikasi Pelayanan Publik. Hasilnya akan memberikan model empiris mengenai efektivitas pesan *hard information* seperti yang terdapat pada kasus informasi HKI yang kompleks di *platform* berbasis *e-government*.
- b. Sebagai sarana untuk menguji penerapan model-model komunikasi yang relevan, terutama dalam menganalisis lima Unsur-unsur Komunikasi Pelayanan Publik (komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek).
- c. Temuan ini dapat dijadikan sebagai referensi dan studi terdahulu yang relevan bagi penulis selanjutnya, khususnya yang tertarik mengkaji hubungan antara kualitas konten digital dan upaya memicu efek tindakan di sektor publik.

1.4.2. Manfaat dalam Praktisi

Manfaat praktis adalah manfaat atau kontribusi yang diberikan penelitian kepada subjek penelitian. Adapun manfaat dalam praktisi:

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi basis evaluasi komprehensif terhadap aspek kemudahan menggunakan *website* JogjaKI dan kualitas informasi *website* JogjaKI, sehingga platform tersebut dapat berfungsi secara optimal dalam menjembatani kesenjangan data HKI UMK.
- b. Temuan ini dapat berkontribusi pada peningkatan literasi HKI dan kesadaran legal di kalangan UMK D.I. Yogyakarta. Dengan komunikasi yang lebih efektif dari BPKI, diharapkan UMK dapat lebih mudah mengakses informasi penting, terhindar dari plagiasi, dan mendorong pertumbuhan usaha yang berkesinambungan.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami isi dari keseluruhan pembahasan yang penulis buat pada skripsi ini, maka diperlukan untuk membuat sistematisasi dari pembahasan yang akan menjadi pedoman penyusunan skripsi. Berikut penyajian sistematika penulisan yang digunakan pada skripsi ini:

1.5.1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menyajikan latar belakang masalah yang memuat data empiris mengenai kesenjangan pendaftaran HKI UMK D.I. Yogyakarta dan masalah belum optimalnya *website* JogjaKI, yang menjadi dasar munculnya hipotesis. Bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kontribusi atau manfaat yang diberikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan akademis dan praktisi.

1.5.2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang menjadi landasan teoritis dalam pelaksanaan penelitian. Pembahasan pada bab ini mencakup penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dikaji, tinjauan konseptual untuk mendefinisikan istilah-istilah kunci, landasan teori yang digunakan sebagai pisau analisis, serta kerangka berpikir yang memvisualisasikan alur logis dan hubungan antarvariabel penelitian.

1.5.3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menyajikan penjelasan yang terperinci mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam studi ini. Pembahasan pada bab ini mencakup jenis dan paradigma penelitian, penentuan objek dan subjek penelitian, klasifikasi sumber data, rincian teknik pengumpulan data, prosedur teknik analisis data, serta langkah-langkah untuk menjamin keabsahan data yang digunakan.

1.5.4. Bab IV Temuan dan Pembahasan

Bab ini menyajikan temuan dan pembahasan hasil penelitian. Secara sistematis, bab ini diawali dengan deskripsi profil instansi yang menjadi objek penelitian, dilanjutkan dengan pemaparan data hasil

pengumpulan di lapangan, dan kemudian berfokus pada analisis serta interpretasi data secara mendalam. Keseluruhan pembahasan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah secara komprehensif, ditutup dengan penjelasan mengenai temuan-temuan kunci yang diperoleh selama proses penelitian.

1.5.5. Bab V Penutupan dan Kesimpulan

Bab ini merupakan bagian penutup yang menyajikan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian sebagai jawaban atas rumusan masalah. Selain itu, bab ini memuat saran-saran yang ditujukan kepada dua pihak utama: Instansi objek penelitian BPKI terkait implementasi skomunikasi, dan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan studi serupa di masa mendatang.

1.5.6. Bagian Akhir Skripsi

Bagian ini berisikan daftar pustaka sebagai referensi penulis dalam menulis skripsi ini, dan juga terdapat lampiran-lampiran yang berkaitan dengan penelitian ini.