**KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA**
**DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL**
**SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL**

| | |
|---|---|
| **Nomor SOP** | : HKI-OT.02.02-14 |
| **Tanggal Pembuatan** | : 21 Maret 2025 |
| **Tanggal Revisi** | |
| **Tanggal Efektif** | : 31 Maret 2025 |
| **Disahkan Oleh** | Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual,<br>Ditandatangani secara elektronik oleh :<br>R A Z I L U<br>NIP 19651128 199103 1 002 |
| **Nama SOP** | Pengelolaan Pengaduan LAPOR Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dengan Klasifikasi Laporan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan |

| **Dasar Hukum** | **Kualifikasi Pelaksana** |
|---|---|
| 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;<br>3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;<br>4. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-10.HH.07.05 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi SP4K-LAPOR!;<br>5. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum Nomor SEK-1.HH.05.05 Tahun 2025 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kementerian Hukum Tahun 2025. | 1. Memahami peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!;<br>2. Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!;<br>3. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! dengan menggunakan perangkat teknologi digital;<br>4. Memiliki kemampuan mengkoordinasikan, mengklarifikasi dan mengendalikan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!;<br>5. Memiliki kemampuan menyunting redaksional atau penggunaan bahasa dari pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi LAPOR! |
| **Keterkaitan** | **Peralatan/Perlengkapan** |
| | 1. Komputer/Laptop<br>2. Akses internet<br>3. Printer, Scanner |
| **Peringatan** | **Pencatatan dan Pendataan** |
| Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan mengganggu tugas dan fungsi pelayanan pengaduan | Tersimpan dalam arsip digital dan arsip fisik |

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Admin Kementerian Hukum | Admin DJKI | Unit Eselon II/ Teknis | Pelapor | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Login pada Aplikasi LAPOR! DJKI | | | | | 1. Komputer/ Laptop<br>2. Akses internet | 15 menit | Dashboard LAPOR! | Admin Kementerian Hukum mendistribusikan pengaduan ke masing-masing Unit Eselon I |
| 2. | Menerima dan mengklasifikasi laporan masuk ke aplikasi LAPOR! DJKI | | Tidak Sesuai | | | Laporan pengaduan | 15 menit | Laporan pengaduan telah diperiksa | Jika laporan pengaduan sesuai, akan lanjut ke proses selanjutnya.<br><br>Jika laporan pengaduan tidak sesuai, akan dikembalikan ke Admin Kementerian Hukum. |
| 3. | Menelaah substansi laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan | | Sesuai<br>Langsung Ditindaklanjuti<br>Tidak Langsung Ditindaklanjuti | | | Unsur-unsur laporan pengaduan:<br>1. Nomor tiket pelaporan<br>2. Identitas terlapor<br>3. Tempat kejadian<br>4. Waktu kejadian<br>5. Kronologi kejadian<br>6. Dokumen atau bukti pendukung | Minimal 30 menit, maksimal 1 hari | 1. Tindak lanjut laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan<br>2. Nota Dinas penyampaian laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan | Jika laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan dapat langsung ditindaklanjuti oleh Admin DJKI, maka tindak lanjut akan disampaikan ke Admin Kementerian Hukum.<br><br>Jika laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan tidak dapat langsung ditindaklanjuti oleh Admin DJKI, maka Admin DJKI akan menyampaikan laporan pengaduan tersebut ke Unit Eselon II / Teknis melalui Nota Dinas. |
| 4. | Menyampaikan respon awal kepada Pelapor terkait pengaduan tidak berkadar pengawasan yang harus didisposisikan ke Unit Eselon II/ Teknis | | | | Sanggah | 1. Respon awal<br>2. Nota Dinas penyampaian laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan | 15 menit | 1. Respon awal diterima Pelapor<br>2. Nota Dinas penyampaian laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan | |
| 5. | Menindaklanjuti laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan | | | | | Nota Dinas penyampaian laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan | 4 hari | Nota Dinas tindak lanjut laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan | |
| 6. | Menerima dan menyampaikan Nota Dinas tindak lanjut laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan dari Unit Eselon II/ Teknis | | | | | Nota Dinas tindak lanjut laporan pengaduan tidak berkadar pengawasan | 30 menit | Laporan tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan | |
| 7. | Menerima tindak lanjut atas pengaduan tidak berkadar pengawasan yang disampaikan dengan masa sanggah | | | | Tidak Sanggah | Laporan tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan | Minimal 4 hari, maksimal 5 hari | Validasi laporan keberatan atas tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan | • Tindak lanjut atas laporan keberatan yang disampaikan dengan waktu sanggah 10 hari kerja.<br>• Jika tindak lanjut laporan pelapor telah memenuhi substansi laporan pengaduan, namun tetap disanggah, admin DJKI dapat mengajukan permohonan untuk menutup laporan.<br>• Admin Kementerian Hukum melakukan evaluasi terhadap pengajuan permohonan untuk menutup laporan.<br>• Apabila jawaban sudah sesuai dengan substansi laporan, maka Admin Kementerian Hukum dapat menutup laporan.<br>• Jika belum, maka dikembalikan ke DJKI untuk ditindak lanjuti.<br>• Jika pelapor melakukan sanggahan di luar substansi laporan awal, maka pelapor diwajibkan untuk membuat laporan baru. |
| 8. | Menerima hasil tindak lanjut atas pengaduan tidak berkadar pengawasan | | | | | Laporan tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan | 30 menit | Laporan hasil tindak lanjut pengaduan tidak berkadar pengawasan | Berdasarkan peraturan yang berlaku, jangka waktu penyelesaian tindak lanjut laporan adalah 14 hari kerja. |
| Total waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan layanan adalah minimal 1 jam 30 menit dan maksimal 10 hari 2 jam 45 menit pada hari kerja | | | | | | | | | |