KEMENTERIAN HUKUM **DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL** **DIREKTORAT PENEGAKAN HUKUM**	**NOMOR SOP**	HKI-OT.02.02-82
	TGL. PEMBUATAN	10 Oktober 2025
	TGL. REVISI	
	TGL. EFEKTIF	10 Oktober 2025
	DISAHKAN OLEH	Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual Ir. Razilu, M.Si., CGCAE. NIP. 19651128 199103 1 002
	NAMA SOP	**Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem E-Pengaduan Pelanggaran Kekayaan Intelektual**

DASAR HUKUM:	**KLASIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang 4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2000 tentang Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu 5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta 6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Paten 7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis 8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). 9. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum. 10. Peraturan internal DJKI terkait tata naskah dinas dan kearsipan.	1. Pegawai yang ditugaskan pada Tim Kerja Pengaduan dan Analisa Evaluasi Subdirektorat Penindakan dan Penyidikan yang mendapat pelatihan penggunaan sistem E-Pengaduan. 2. Memahami proses verifikasi, analisis pengaduan, klarifikasi, disposisi, dan pengarsipan digital.
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1. SOP Pembuatan Laporan Kejadian Pelanggaran KI 2. SOP Pelaksanaan Verifikasi	1. Website E-Pengaduan DJKI (https://pengaduan.dgip.go.id/) 2. Komputer/Printer/Scanner. 3. Jaringan Internet.
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan terjadi keterlambatan tindak lanjut pengaduan pelanggaran Kekayaan Intelektual, berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap DJKI, dan ketidaksesuaian dengan prinsip akuntabilitas pelayanan publik berbasis elektronik.	Semua dokumen pengaduan masyarakat yang masuk melalui sistem E-Pengaduan dicatat dan diarsipkan pada: 1. Dashboard E-Pengaduan DJKI sebagai sistem utama pengaduan pelanggaran Kekayaan Intelektual. 2. Arsip digital Direktorat Penegakan Hukum DJKI.

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
		Pelapor	Admin Sistem E-pengaduan	Katimja Pengaduan dan Analisa Evaluasi	Direktur Penegakan hukum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi formulir pengaduan pelanggaran KI pada sistem e-Pengaduan					1. Data pelapor dan data aduan (jenis KI, kronologi, bukti) 2. Persetujuan pernyataan kebenaran data	±20 menit	Formulir pengaduan terisi lengkap	Sistem menyediakan kolom unggahan bukti
2	Melakukan verifikasi kelengkapan dokumen pengaduan a. Jika dokumen pengaduan tidak lengkap → laporan dikembalikan dengan catatan perbaikan b. Jika laporan lengkap laporan diteruskan pada Katimja Pengaduan dan Analisa Evaluasi		Iya Tidak			Data identitas dan bukti pendukung lengkap	≤1 hari	Status laporan (lengkap/tidak lengkap) a. Laporan dikembalikan ke Pelapor b.Laporan ditindaklanjuti	Keputusan (Y/T)
3	Melakukan analisis substansi pengaduan					Data dan bukti dinyatakan valid	≤5 hari	Hasil telaah awal pengaduan	Analisis mencakup kecukupan unsur dugaan pelanggaran KI
4	Memanggil pelapor untuk klarifikasi atas pengaduan yang dibuat					Surat panggilan / notifikasi sistem	≤1 hari	Berita acara klarifikasi	Dilakukan jika diperlukan untuk melengkapi data dan memperjelas kronologi
5	Menyusun Laporan Pengaduan					Hasil klarifikasi, analisis, dan bukti pendukung	≤1 hari	Dokumen Laporan Pengaduan	Dokumen memuat kronologi, hasil analisis, dan rekomendasi tindak lanjut
6	Mencatat dan memperbarui hasil analisis, klarifikasi, dan tindak lanjut ke sistem serta meneruskan Berkas dan Laporan Pengaduan kepada Direktur Penegakan Hukum					Hasil klarifikasi, analisis, dan bukti pendukung	≤1 hari	Memperbarui status pengaduan	Tercatat dalam database sistem
7	Menerima notifikasi status pengaduan					Akun aktif dan koneksi internet	Real-time	Tampilan status penanganan laporan dengan kategori: 1. Mediasi 2. Wasmatlitrik 3. Penyidikan 4. SP2HP 5. SP3 6. Lainnya (kategori sesuai hasil analisis Tim DJKI)	Pelapor dapat melihat status akhir dan hasil tindak lanjut secara mandiri melalui sistem e-Pengaduan
						Estimasi Total Waktu	**9 hari 20 menit**		

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