KEMENTERIAN HUKUM **DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL** **DIREKTORAT PENEGAKAN HUKUM**	**NOMOR SOP**	HKI-OT.02.02-83
	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	**Konsultasi Pelanggaran Kekayaan Intelektual melalui Kolom Chat Sistem E-Pengaduan**

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 prinsip pelayanan publik, dasar-dasar hukum Kekayaan Intelektual, serta prosedur konsultasi dan pengaduan melalui sistem e-Pengaduan DJKI. 3. Menguasai tata cara pencatatan, verifikasi, dan pengarsipan digital hasil konsultasi.
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
	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 dengan baik, maka dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pemberian informasi dan arahan kepada masyarakat terkait Kekayaan Intelektual, berpotensi menimbulkan kesalahpahaman terhadap prosedur pelayanan publik DJKI, serta menurunkan kepercayaan publik terhadap kualitas layanan konsultasi yang diberikan melalui sistem e-Pengaduan DJKI.	Semua dokumen laporan masyarakat yang masuk melalui sistem E-Pengaduan dicatat dan diarsipkan pada: 1. Dashboard E-Pengaduan DJKI sebagai sistem konsultasi 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
		Pemohon	Admin Sistem E-pengaduan	Katimja Pengaduan dan Analisa Evaluasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	menyampaikan permasalahan terkait Kekayaan Intelektual melalui kolom chat “Konsultasi KI” pada website dgip.go.id				Username dan kata sandi terdaftar	Real-time	Melakukan proses pesan konsultasi	Sistem mencatat pesan konsultasi di dashboard admin.
2	Menerima notifikasi konsultasi baru dan membaca pesan yang masuk.				Data konsultasi yang masuk.	≤1 jam	Pesan diterima dan ditugaskan ke petugas konsultasi.	Notifikasi dikirim otomatis oleh sistem.
3	Melakukan respon dan Memberikan panduan atau rujukan terkait peraturan, prosedur pendaftaran, penegakan hukum Kekayaan Intelektual.				Basis pengetahuan KI, kebijakan, atau data referensi.	≤1 jam	Jawaban dan saran konsultasi.	Konsultasi berlangsung secara edukatif dan dilakukan secara daring
4	Melakukan identifikasi terhadap hasil konsultasi yang mengandung dugaan pelanggaran Kekayaan Intelektual. a. Hasil konsultasi terdapat dugaan pelanggaran KI b.Hasil konsultasi tidak terdapat pelanggaran KI		Iya Tidak		Hasil percakapan dan bukti pendukung dari pengguna.	≤1 jam	Status Konsultasi a. Tepenuhi b. Tidak terpenuhi	Keputusan (Y/T)
5	Permohonan konsultasi ditolak/tidak dapat ditindaklanjuti oleh Admin E-Pengaduan				Menjelaskan kepada Pengguna layanan bahwa tidak adanya unsur tindak Pidana KI		Catatan tidak adanya Pelanggaran	Konsultasi Ditolak dan tidak dapat dilanjutkan kembali
6	Melakukan analisis terhadap unsur dugaan pelanggaran KI yang berasal dari Konsultan KI.				Data dan bukti valid	≤5 hari	Hasil telaah awal pengaduan	Analisis mencakup kecukupan unsur dugaan pelanggaran KI
7	Jika hasil analisis Konsultasi KI oleh Timja Pengaduan dan Analisa Evaluasi memenuhi unsur pelanggaran KI → Diarahkan untuk membuat pengaduan pada sistem E- Pengaduan				Panduan pengisian formulir e-Pengaduan.	Real-time	Pengguna diarahkan ke menu “Buat Pengaduan”	Pengguna dapat melanjutkan ke proses pelaporan resmi.
8	Mengisi pengaduan pada sistem E-Pengaduan				Pengaduan	≤1 jam	Laporan Pengaduan	
					Estimasi Total Waktu	**5 hari 4 jam**		

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