KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL

Nomor SOP	: HKI-OT.02.02-08
Tanggal Pembuatan	: 19 Maret 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	: 31 Maret 2025
Disahkan Oleh	Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual, Ditandatangani secara elektronik oleh : R A Z I L U NIP 19651128 199103 1 002
Nama SOP	Loket Konsultasi Layanan Kekayaan Intelektual

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum.	1. Jabatan Fungsional Umum/Jabatan Fungsional Tertentu Pranata Humas, Arsiparis, Pranata Komputer; 2. Memahami tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual; 3. Memiliki kemampuan bekerja dengan efektif; 4. Memiliki kecepatan bekerja dengan tetap menjaga ketelitian informasi. 5. Dapat memberikan pelayanan informasi sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan yang berlaku; 6. Memahami kebutuhan pelanggan; 7. Berpenampilan penampilan menarik; 8. Mampu bersikap profesional; 9. Memiliki keahlian komunikasi publik yang baik.
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
	1. Komputer/Laptop 2. Akses internet 3. Printer/Scanner
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka: 1. Mengganggu tugas dan fungsi pelayanan informasi permohonan kekayaan intelektual; 2. Menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik kekayaan intelektual; 3. Tidak terlaksananya standar pelayanan publik DJKI; 4. Berpotensi menurunkan jumlah permohonan pencatatan dan pendaftaran kekayaan intelektual.	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
		Masyarakat	Petugas Layanan	Unit Eselon II/ Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengisi data pemohon dan mengambil nomor antrian pada sistem loket digital				1. Komputer 2. Akses internet 3. Sistem loket digital	5 menit	1. Nomor antrian 2. Data pengunjung	Jam operasional loket - Senin – Kamis: 08.00 – 15.00 WIB - Jumat: 08.00 – 15.30 WIB Petugas FO mengarahkan pemohon
2.	Mengarahkan pemohon menuju meja petugas layanan konsultasi sesuai nomor antrian				1. Nomor antrian 2. Ruang tunggu	2 menit	Nomor antrian	Petugas FO mengarahkan pemohon
3.	Menanyakan kebutuhan informasi layanan kekayaan intelektual yang akan disampaikan oleh pemohon				1. Komputer 2. Akses internet 3. Nomor antrian	10 menit	Permintaan informasi	
4.	Memberikan jawaban atas permintaan informasi a. Jika Ya, maka petugas layanan menindaklanjuti permintaan informasi berdasarkan FAQ layanan kekayaan intelektual b. Jika Tidak, maka petugas layanan menemukan pertanyaan yang bersifat teknis dan melakukan ekskalasi ke unit kerja terkait untuk mendapatkan tindak lanjut atas pertanyaan yang dimaksud				1. Permintaan informasi 2. Komputer 3. Akses internet 4. Sistem *ticketing*	Minimal 15 menit, maksimal 60 menit	1. Informasi 2. Nomor *ticketing*	
5.	Mendampingi pemohon dalam tindak lanjut permintaan informasi				1. Nomor *ticketing* 2. Permintaan informasi	Minimal 15 menit, maksimal 60 menit	Informasi	
6.	Menerima informasi dan mengisi survey kepuasan masyarakat terhadap loket layanan konsultasi kekayaan intelektual				1. Perangkat/alat komunikasi 2. Akses internet 3. *QR Code Survey* 4. Informasi	1 menit	Hasil survei	Petugas mengarahkan untuk mengisi survei kepuasan masyarakat
		Total waktu yang dibutuhkan dalam Pelaksanaan layanan adalah minimal 34 menit dan maksimal 1 jam 18 menit						

