KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL

Nomor SOP	: HKI-OT.02.02-07
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	Permohonan Informasi Layanan Kekayaan Intelektual Melalui *Call Center*, *Live Chat*, *E-mail*, Media Sosial, dan SIVIKI

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. Memiliki pengetahuan mengenai UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan turunannya; 2. Jabatan Fungsional Umum/Jabatan Fungsional Tertentu Pranata Humas, Arsiparis, Pranata Komputer; 3. Dapat memberikan pelayanan informasi sesuai dengan standar layanan dan peraturan yang berlaku; 4. Memiliki keahlian komunikasi publik yang baik.
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
	1. Komputer/Laptop 2. Akses internet 3. Printer/Scanner 4. Perangkat Keras dan Perangkat Lunak Call Center 5. Aplikasi SIVIKI 6. Aplikasi Omni Channel
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 (Operator Call Center)	Unit Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengakses kanal layanan informasi melalui *call center, live chat, e-mail*, media sosial, dan SIVIKI				1. Perangkat keras 2. Kanal layanan informasi	3 menit	Masuk kanal layanan informasi	1. *Call CEnter:* 152 2. SIVIKI/*Live Chat*: dgip.go.id 3. *E-mail*: halodjki@dgip.go.id 4. Media Sosial: Instagram @DJKI_Kemenkum & Facebook DJKI.Indonesia
2.	Menerima permintaan informasi melalui *call center, live chat, e-mail*, media sosial, dan SIVIKI				1. Perangkat keras 2. Kanal layanan informasi	3 menit	Permintaan informasi	1. *Call CEnter:* 152 2. SIVIKI/*Live Chat*: dgip.go.id 3. *E-mail*: halodjki@dgip.go.id 4. Media Sosial: Instagram @DJKI_Kemenkum & Facebook DJKI.Indonesia
3.	Merespon permintaan informasi				1. Perangkat keras 2. Kanal layanan Informasi 3. Permintaan informasi	15 menit	Permintaan informasi	
3.	Memberikan jawaban terkait permintaan informasi. a. Jika Ya, maka petugas layanan dapat merespon permintaan informasi b. Jika Tidak, maka petugas melakukan eskalasi ke unit kerja terkait untuk tindak lanjut permintaan informasi			Tidak	1. Perangkat keras 2. Kanal layanan Informasi 3. Permintaan informasi	Minimal 15 menit, maksimal 7 jam	1. Jawaban atas permintaan informasi 2. Nomor tiket permintaan informasi	Respon dihitung dalam jam operasional layanan - Senin – Kamis: 08.00 – 15.00 WIB - Jumat: 08.00 – 15.30 WIB Jika permintaan informasi/aduan layanan masuk di luar jam operasional (akhir pekan dan libur nasional), maka akan di jawab di hari kerja selanjutnya atau diatur lebih lanjut oleh peraturan yang berlaku terkait dengan jam kerja instansi pemerintah. Apabila permintaan informasi yang masuk mendekati lima menit akhir atau melebihi waktu pelayanan berakhir maka jawaban atas permintaan tersebut akan disampaikan pada hari kerja berikutnya melalui email pemohon.
5.	Melakukan analisa dan memberi jawaban atas permohonan informasi kepada petugas layanan	Ya			Nomor tiket permintaan informasi	Minimal 1 hari, maksimal 3 hari	Tindak lanjut atas permintaan informasi	
6.	Menyampaikan tindak lanjut atas informasi dari unit kerja terkait kepada masyarakat				1. Perangkat keras 2. Kanal layanan Informasi 3. Tindak lanjut atas permintaan informasi	3 menit	Jawaban atas permintaan informasi	
Total waktu yang dibutuhkan dalam Pelaksanaan layanan adalah minimal 36 menit dan maksimal 79 jam 24 menit								