

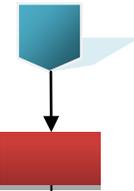
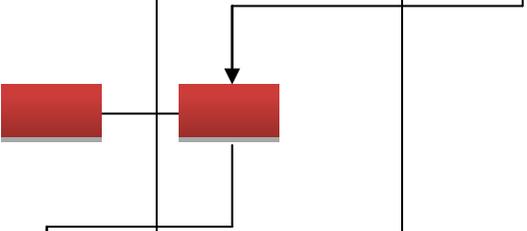
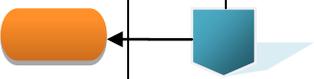
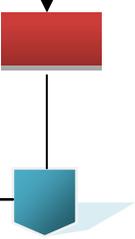


KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
SEKRETARIAT
BAGIAN PROGRAM DAN PELAPORAN
SUB BAGIAN EVALUASI DAN PELAPORAN

Nomor SOP	HKI.OT.02.02-387
Tanggal Pembuatan	09 Desember 2016
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	30 Januari 2017
Disahkan Oleh	Plt. Direktur Jenderal,  Dr. AIDIR AMIN DAUD, SH., MH., DFM. NIP. 195811201988101001
Nama SOP	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!

Dasar Hukum: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan saksi dan korban;3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.	Kualifikasi Pelaksana: <ol style="list-style-type: none">1. Memahami tahap-tahap dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual2. Memiliki kemampuan dan kecakapan melakukan verifikasi aduan atas perkara yang dilaporkan oleh masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.3. Menguasa administrasi persuratan dan dokumentasi.
Keterkaitan: <ol style="list-style-type: none">1. SOP Perlindungan terhadap Whistle Blower bagi petugas pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual;2. SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual;	Peralatan/Perlengkapan: <ol style="list-style-type: none">1. Perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik2. Buku agenda masuk dan keluar3. Lembar disposisi4. Komputer/Printer/Scanner/kertas5. Folder, odner dan lemari berkas6. Jaringan internet
Peringatan: <p>Apabila prosedur tidak dijalankan akan berdampak pada rendahnya kinerja pelayanan kepada masyarakat yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat pada kinerja Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.</p>	Pencatatan dan Pendataan: <p>Disimpan sebagai data elektronik dan manual</p>

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Aplikasi LAPOR!	Sub Bagian EVALAP	Sesditjen KI	Terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	<p>1.1 Diterimanya laporan pengaduan masyarakat atas layanan publik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual melalui aplikasi LAPOR! Melalui e-mail Sub Bagian Evalap.</p> <p>1.2 Meneruskan (forward e-mail) laporan pengaduan masyarakat dari aplikasi LAPOR! kepada terlapor (Direktorat Teknis dan Direktorat Penyidikan)</p>					Laporan yang diterima melalui e-mail dari aplikasi LAPOR!	10 menit	Printscreen dan print dari laporan yang diterima melalui e-mail dari aplikasi LAPOR! (berkas laporan)	
2	<p>2.1 Menginformasikan kepada Sekretaris Ditjen KI terkait laporan pengaduan masyarakat dari aplikasi LAPOR! yang telah diterima.</p> <p>2.2 Membuat nota dinas dari Sesditjen kepada terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan)</p>					Forward an e-mail kepada terlapor dan Printscreen dan print dari laporan yang diterima melalui e-mail dari aplikasi LAPOR!	1 jam	Nota Dinas dari Sesditjen KI kepada Direktorat Teknis	Dalam hal Sesditjen KI berada di tempat
3	Mengirimkan nota dinas dari Sesditjen kepada terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan)				 	Nota Dinas dari Sesditjen KI kepada Direktorat Teknis dilengkapi dengan Berkas laporan aduan (print laporan aduan)	30 menit	Lembar eskpedisi pengiriman Nota Dinas dari Sesditjen kepada terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan)	

4	<p>4.1 Terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa) membuat tanggapan atas laporan pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi LAPOR!;</p> <p>4.2 Terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa) membuat Nota Dinas ke Sesditjen dengan Tembusan ke Bagian Program dan Pelaporan (Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan)</p>					<p>Nota Dinas dari Sesditjen KI kepada Direktorat Teknis dilengkapi dengan Berkas laporan aduan (print laporan aduan); data dukung untuk menjawab Laporan masyarakat yang diterima dari aplikasi LAPOR!</p>	<p>2-3 hari</p>	<p>Nota Dinas Jawaban dari Terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa) perihal tanggapan/jawaban atas laporan aduan dari masyarakat yang diterima dari aplikasi LAPOR! berikut data dukung terlampir</p>	
5	<p>Terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa) mengirimkan Nota Dinas ke Sesditjen dengan Tembusan ke Bagian Program dan Pelaporan (Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan)</p>					<p>Nota Dinas dari Terlapor kepada Sesditjen KI perihal tanggapan/jawaban atas laporan aduan dari masyarakat yang diterima dari aplikasi LAPOR!</p>	<p>1 jam</p>	<p>Lembar eskpedisi pengiriman Nota Dinas dari Sesditjen kepada terlapor (Direktorat Teknis dan/atau Direktorat Penyidikan)</p>	
6	<p>6.1 Sesditjen mendisposisikan kepada Bagian Program dan Pelaporan untuk menginput Nota Dinas dari terlapor berikut Data Dukung perihal tanggapan atas laporan masyarakat yang diterima melalui aplikasi LAPOR!</p> <p>6.2 Sub Bagian Evalap menerima disposisi dari Kabag Program dan Pelaporan berupa Nota Dinas dari Terlapor (berikut data dukung) atas</p>					<p>Disposisi dari Sesditjen kepada Bagian Program dan Pelaporan; Disposisi dari Kabag Program dan Pelaporan Nota Dinas dari Terlapor perihal tanggapan dari Terlapor atas laporan aduan dari masyarakat dalam bentuk</p>	<p>1 jam</p>	<p>Printscreen upload pada aplikasi LAPOR!</p>	

	laporan aduan dari masyarakat dalam bentuk <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i> untuk <i>diupload</i> ke aplikasi LAPOR!					hard copy			
--	---	--	--	--	--	-----------	--	--	--