



LAPORAN
TENTANG
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I
PERIODE BULAN JANUARI-MARET 2020
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

I. Pendahuluan

Sebagai bentuk pelayanan prima, Direktorat Jenderal Kekayaan intelektual (DJKI) menyiapkan beberapa fasilitas layanan penanganan keluhan masyarakat melalui live chat, call center, email dan LAPOR!. Dampak nyata dari layanan penanganan keluhan masyarakat ini adalah masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga DJKI dapat dengan cepat merespon hal tersebut.

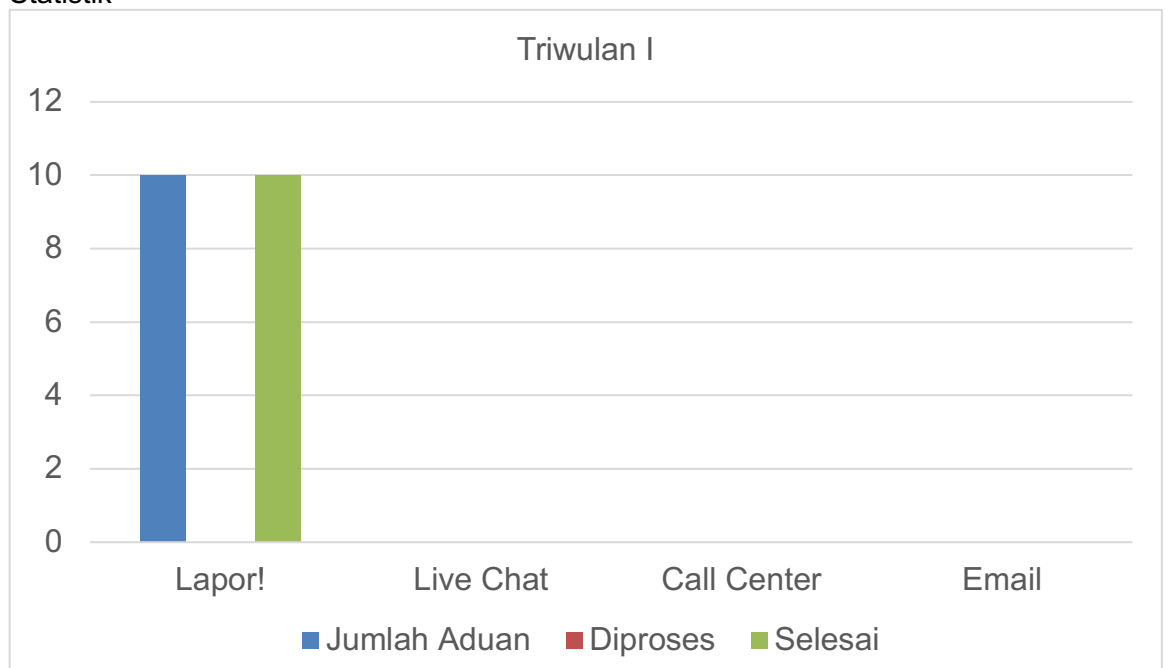
II. Monitoring dan Evaluasi

Dalam Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM khususnya Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, seluruh layanan aduan dari seluruh kanal informasi dikelola oleh Sub Bagian Humas. Berikut jumlah data dan informasi publik terkait aduan Kekayaan Intelektual sesuai UU KIP Triwulan I periode bulan Januari s.d. Maret 2020:

A. Rekapitulasi Pengaduan

NO	KANAL ADUAN	JUMLAH ADUAN	DIPROSES	SELESAI
1	LAPOR!	10	0	10
2	LIVECHAT	0	0	0
3	CALL CENTER	0	0	0
4	EMAIL	0	0	0
JUMLAH		10	0	10

B. Statistik



Analisa :

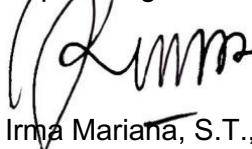
Selama bulan Januari s.d. Maret 2020 Humas DJKI menerima sejumlah 9 aduan yang diterima baik melalui kanal informasi LAPOR!, livechat, call center maupun email. Berbeda dengan awal tahun pada periode-periode sebelumnya, kali ini jumlah aduan yang masuk cukup banyak. Hal ini mengingat masih ada pemohon yang beradaptasi dengan sistem pendaftaran online baru meskipun substansi aduan masih sama dengan yang sebelumnya. Permohonan merek dan cipta mengawali banyaknya aduan di awal 2020 ini.

Masukan :

Perlu adanya komitmen bersama DJKI khususnya dalam memberikan kepastian layanan baik merek, hak cipta, paten dan desain industri demi meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya dalam layanan kekayaan intelektual. Selain itu, perlu adanya percepatan penyempurnaan sistem pendafarn online dimaksud mengingat lonjakan kenaikan jumlah permohonan yang cukup signifikan dan DJKI diharapkan lebih cepat dan responsif dalam menangani kendala-kendala permohonan online.

Jakarta, 31 Maret 2020

Kepala Bagian Tata Usaha dan Humas



Irma Mariana, S.T., M.Si.

NIP. 198006292006042002



LAPORAN
TENTANG
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II
PERIODE BULAN APRIL-JUNI 2020
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

I. Pendahuluan

Sebagai bentuk pelayanan prima, Direktorat Jenderal Kekayaan intelektual (DJKI) menyiapkan beberapa fasilitas layanan penanganan keluhan masyarakat melalui live chat, call center, email dan LAPOR!. Dampak nyata dari layanan penanganan keluhan masyarakat ini adalah masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga DJKI dapat dengan cepat merespon hal tersebut.

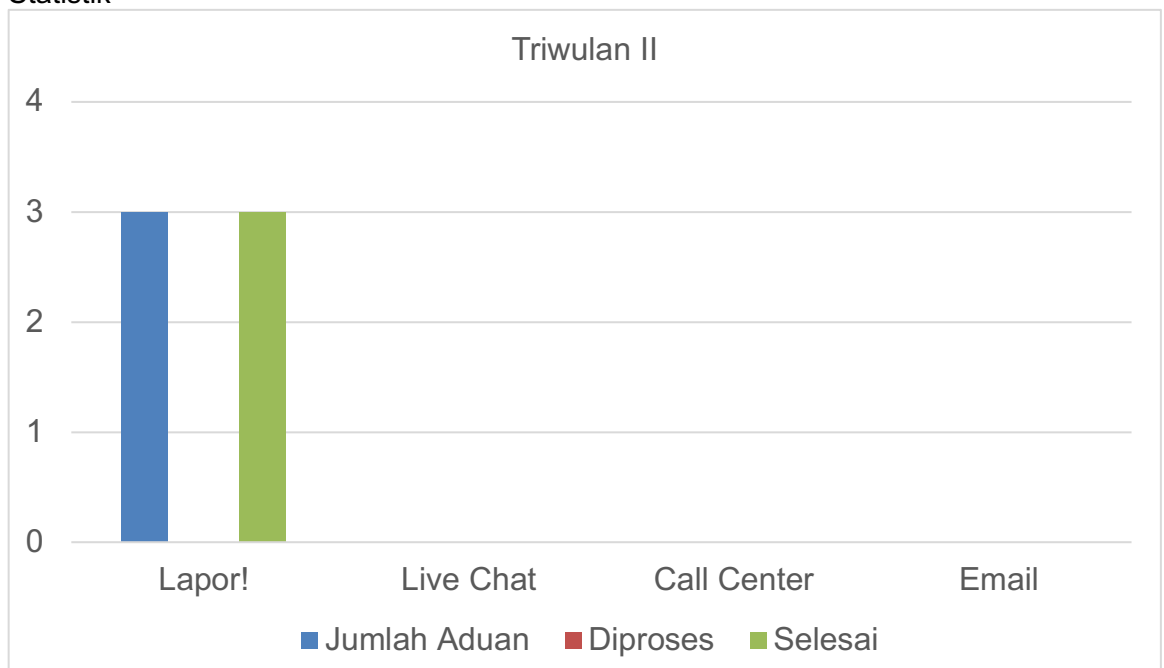
II. Monitoring dan Evaluasi

Dalam Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM khususnya Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, seluruh layanan aduan dari seluruh kanal informasi dikelola oleh Sub Bagian Humas. Berikut jumlah data dan informasi publik terkait aduan Kekayaan Intelektual sesuai UU KIP Triwulan II periode bulan April s.d. Juni 2020:

A. Rekapitulasi Pengaduan

NO	KANAL ADUAN	JUMLAH ADUAN	DIPROSES	SELESAI
1	LAPOR!	3	0	3
2	LIVECHAT	0	0	0
3	CALL CENTER	0	0	0
4	EMAIL	0	0	0
JUMLAH		3	0	3

B. Statistik



Analisa :

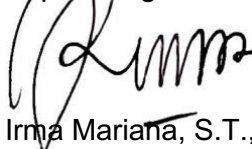
Selama bulan April s.d. Juni 2020 Humas DJKI menerima sejumlah 3 aduan yang diterima baik melalui kanal informasi LAPOR!, livechat, call center maupun email. Berbeda dengan awal tahun pada periode-periode sebelumnya, kali ini jumlah aduan yang masuk cukup banyak. Hal ini mengingat masih ada pemohon yang beradaptasi dengan sistem pendaftaran online baru meskipun substansi aduan masih sama dengan yang sebelumnya. Permohonan merek dan cipta mengawali banyaknya aduan di pertengahan 2020 ini.

Masukan :

Perlu adanya komitmen bersama DJKI khususnya dalam memberikan kepastian layanan baik merek, hak cipta, paten dan desain industri demi meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya dalam layanan kekayaan intelektual. Selain itu, perlu adanya percepatan penyempurnaan sistem pendaftaran online dimaksud mengingat lonjakan kenaikan jumlah permohonan yang cukup signifikan dan DJKI diharapkan lebih cepat dan responsif dalam menangani kendala-kendala permohonan online.

Jakarta, 30 Juni 2020

Kepala Bagian Tata Usaha dan Humas



Irma Mariana, S.T., M.Si.

NIP. 198006292006042002



LAPORAN
TENTANG
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III
PERIODE BULAN JULI-SEPTEMBER 2020
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

I. Pendahuluan

Sebagai bentuk pelayanan prima, Direktorat Jenderal Kekayaan intelektual (DJKI) menyiapkan beberapa fasilitas layanan penanganan keluhan masyarakat melalui live chat, call center, email dan LAPOR!. Dampak nyata dari layanan penanganan keluhan masyarakat ini adalah masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga DJKI dapat dengan cepat merespon hal tersebut.

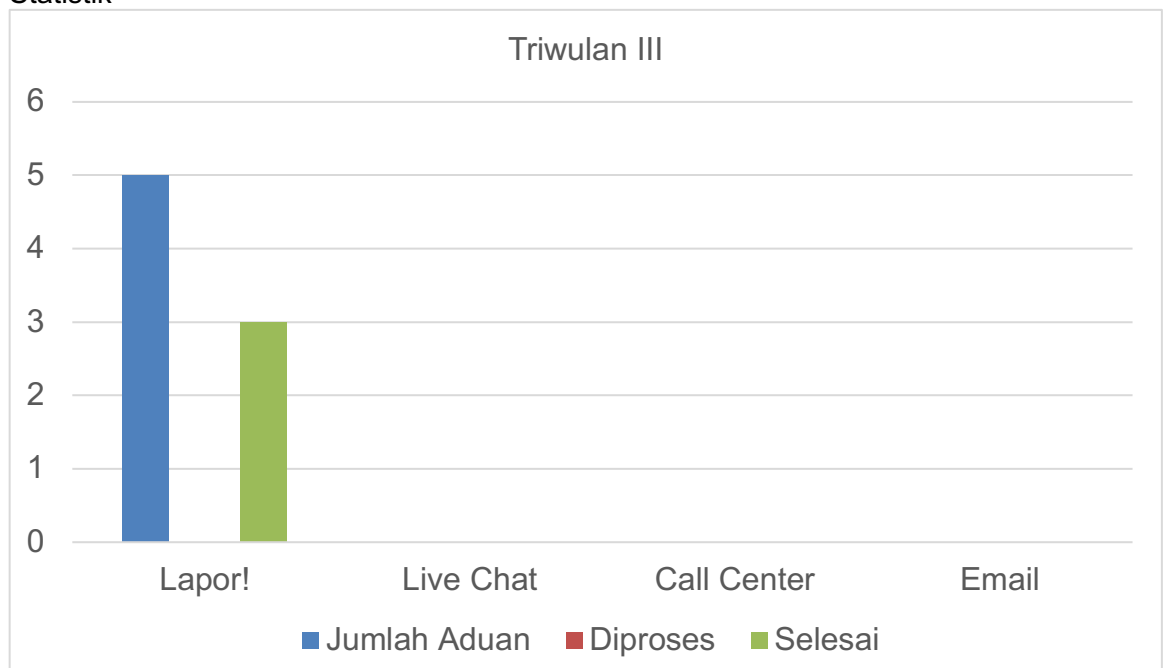
II. Monitoring dan Evaluasi

Dalam Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM khususnya Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, seluruh layanan aduan dari seluruh kanal informasi dikelola oleh Sub Bagian Humas. Berikut jumlah data dan informasi publik terkait aduan Kekayaan Intelektual sesuai UU KIP Triwulan III periode bulan Juli s.d. September 2020:

A. Rekapitulasi Pengaduan

NO	KANAL ADUAN	JUMLAH ADUAN	DIPROSES	DITINDAKLANJUTI
1	LAPOR!	5	0	5
2	LIVECHAT	0	0	0
3	CALL CENTER	0	0	0
4	EMAIL	0	0	0
JUMLAH		5	0	5

B. Statistik



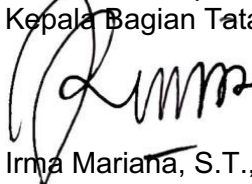
Analisa :

Selama bulan Juli s.d. September 2020 Humas DJKI menerima sejumlah 3 aduan yang diterima baik melalui kanal informasi LAPOR!, livechat, call center maupun email. Berbeda dengan awal tahun pada periode-periode sebelumnya, kali ini jumlah aduan yang masuk cukup banyak. Hal ini mengingat masih ada pemohon yang beradaptasi dengan sistem pendaftaran online baru meskipun substansi aduan masih sama dengan yang sebelumnya. Permohonan merek dan cipta mengawali banyaknya aduan di pertengahan 2020 ini.

Masukan :

Perlu adanya komitmen bersama DJKI khususnya dalam memberikan kepastian layanan baik merek, hak cipta, paten dan desain industri demi meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya dalam layanan kekayaan intelektual. Selain itu, perlu adanya percepatan penyempurnaan sistem pendaftaran online dimaksud mengingat lonjakan kenaikan jumlah permohonan yang cukup signifikan dan DJKI diharapkan lebih cepat dan responsif dalam menangani kendala-kendala permohonan online.

Jakarta, 30 September 2020
Kepala Bagian Tata Usaha dan Humas



Irma Mariana, S.T., M.Si.
NIP. 198006292006042002



LAPORAN
TENTANG
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV
PERIODE BULAN OKTOBER-DESEMBER 2020
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

I. Pendahuluan

Sebagai bentuk pelayanan prima, Direktorat Jenderal Kekayaan intelektual (DJKI) menyiapkan beberapa fasilitas layanan penanganan keluhan masyarakat melalui live chat, call center, email dan LAPOR!. Dampak nyata dari layanan penanganan keluhan masyarakat ini adalah masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga DJKI dapat dengan cepat merespon hal tersebut.

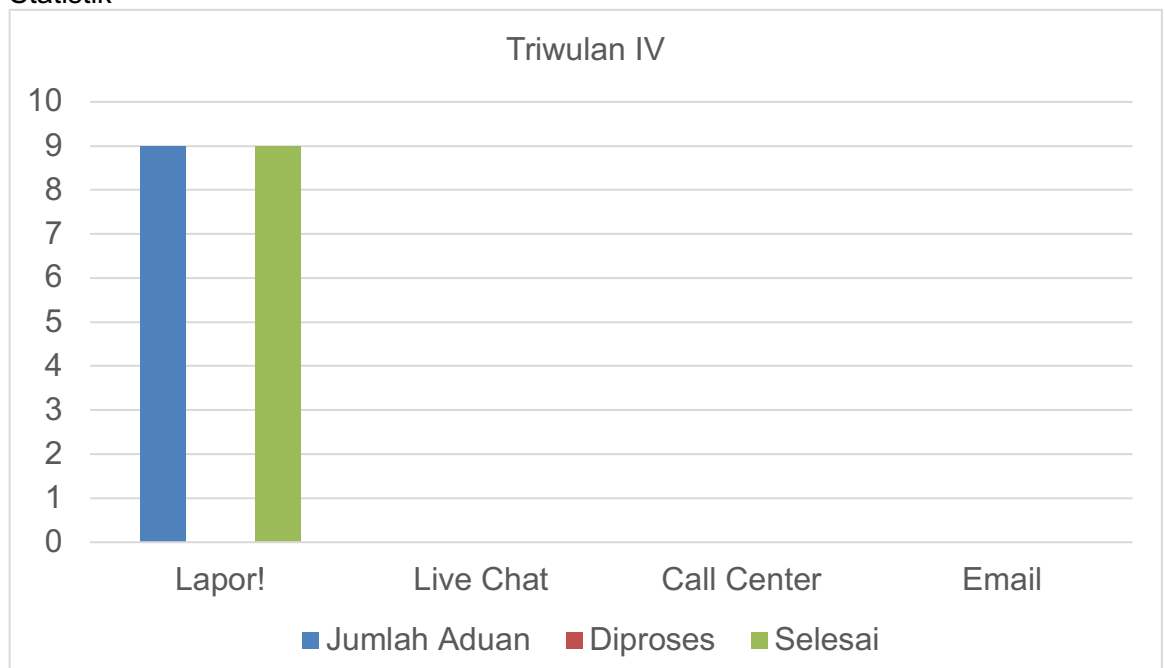
II. Monitoring dan Evaluasi

Dalam Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM khususnya Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, seluruh layanan aduan dari seluruh kanal informasi dikelola oleh Sub Bagian Humas. Berikut jumlah data dan informasi publik terkait aduan Kekayaan Intelektual sesuai UU KIP Triwulan IV periode bulan Oktober s.d. Desember 2020:

A. Rekapitulasi Pengaduan

NO	KANAL ADUAN	JUMLAH ADUAN	DIPROSES	DITINDAKLANJUTI
1	LAPOR!	9	0	9
2	LIVECHAT	0	0	0
3	CALL CENTER	0	0	0
4	EMAIL	0	0	0
JUMLAH		9	0	9

B. Statistik



Analisa :

Selama bulan Oktober s.d. Desember 2020 Humas DJKI menerima sejumlah 3 aduan yang diterima baik melalui kanal informasi LAPOR!, livechat, call center maupun email. Berbeda dengan awal tahun pada periode-periode sebelumnya, kali ini jumlah aduan yang masuk cukup banyak. Hal ini mengingat masih ada pemohon yang beradaptasi dengan sistem pendaftaran online baru meskipun substansi aduan masih sama dengan yang sebelumnya. Permohonan merek dan cipta mengawali banyaknya aduan di akhir 2020 ini.

Masukan :

Perlu adanya komitmen bersama DJKI khususnya dalam memberikan kepastian layanan baik merek, hak cipta, paten dan desain industri demi meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya dalam layanan kekayaan intelektual. Selain itu, perlu adanya percepatan penyempurnaan sistem pendaftaran online dimaksud mengingat lonjakan kenaikan jumlah permohonan yang cukup signifikan dan DJKI diharapkan lebih cepat dan responsif dalam menangani kendala-kendala permohonan online.

Jakarta, 31 Desember 2020

Kepala Bagian Tata Usaha dan Humas



Irma Mariana, S.T., M.Si.

NIP. 198006292006042002