



LAPORAN  
TENTANG  
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I  
PERIODE BULAN JANUARI s.d. MARET 2019  
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.

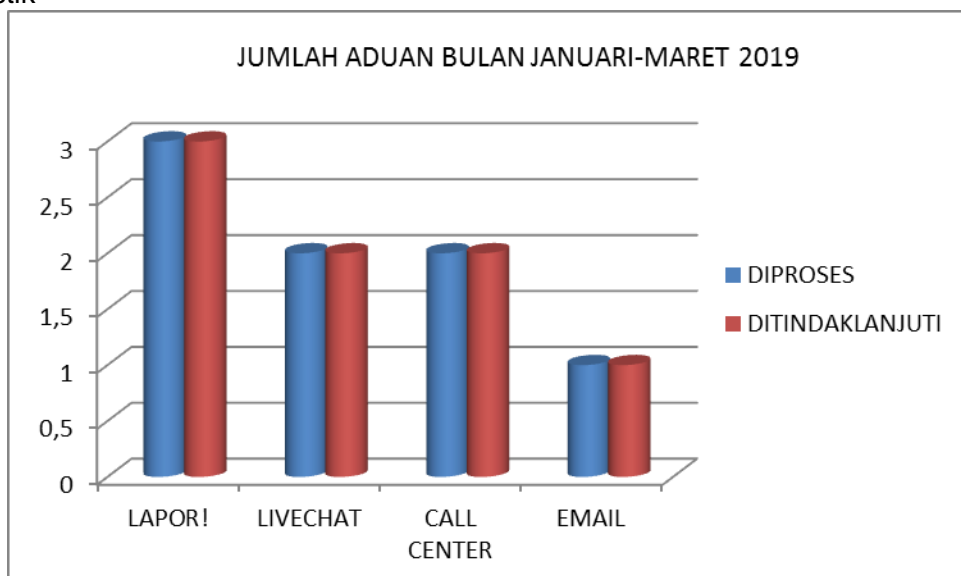
## II. Monitoring dan Evaluasi

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 2019:

### A. Rekapitulasi Pengaduan

NO	KANAL ADUAN	JUMLAH ADUAN	DIPROSES	DITINDAKLANJUTI
1	LAPOR!	3	3	3
2	LIVECHAT	2	2	2
3	CALL CENTER	2	2	2
4	EMAIL	1	1	1
	JUMLAH	8	8	8

### B. Statistik



**Analisa :**

Selama bulan Januari s.d. Maret 2019 Humas DJKI menerima sejumlah 8 aduan yang diterima baik melalui kanal informasi LAPOR!, livechat, call center maupun email. Dari banyaknya aduan yang masuk pada periode tersebut, aduan terbanyak berasal dari bidang merek yang disusul oleh bidang hak cipta dan desain industri. Pengaduan yang paling banyak disampaikan adalah kinerja DJKI dalam menyelesaikan permohonan merek di mana masih banyak sekali permohonan 2016-2017 yang masih belum terselesaikan .

**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.

Jakarta, 31 Maret 2019  
Kepala Bagian Tata Usaha dan Humas



Christ Andrey I. Napitupulu  
NIP. 197909142009011004



LAPORAN  
TENTANG  
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II  
PERIODE BULAN APRIL s.d. JUNI 2019  
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.

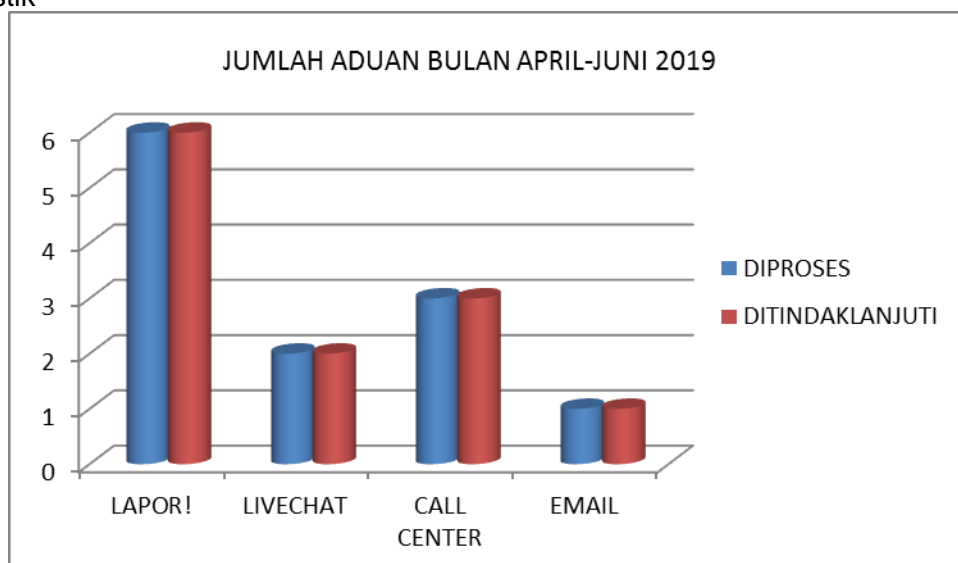
## II. Monitoring dan Evaluasi

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 April s.d. Juni 2019:

### A. Rekapitulasi Pengaduan

NO	KANAL ADUAN	JUMLAH ADUAN	DIPROSES	DITINDAKLANJUTI
1	LAPOR!	6	6	6
2	LIVECHAT	2	2	2
3	CALL CENTER	3	3	3
4	EMAIL	1	1	1
	JUMLAH	12	12	12

### B. Statistik



**Analisa :**

Selama bulan April s.d. Juni 2019 Humas DJKI menerima sejumlah 12 aduan yang diterima baik melalui kanal informasi LAPOR!, livechat, call center maupun email. Dari banyaknya aduan yang masuk pada periode tersebut, aduan terbanyak berasal dari bidang merek yang disusul oleh bidang hak cipta dan desain industri. Pada bidang merek, aduan yang paling banyak disampaikan masih tentang kinerja DJKI dalam menyelesaikan permohonan yang cenderung sulit untuk tepat waktu. Apabila estimasi yang ditetapkan harus terjadi kemunduran maka kemunduran waktu tersebut tidak dapat dipastikan sehingga hal demikian meresahkan pemohon merek. Hal demikian juga terjadi pada permohonan hak cipta di mana *prinsip one day approval* menjadi bias.

**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.

Jakarta, 30 Juni 2019  
Kepala Bagian Tata Usaha dan Humas



Christ Andrey I. Napitupulu  
NIP. 197909142009011004



LAPORAN  
TENTANG  
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III  
PERIODE BULAN JULI s.d. SEPTEMBER 2019  
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.

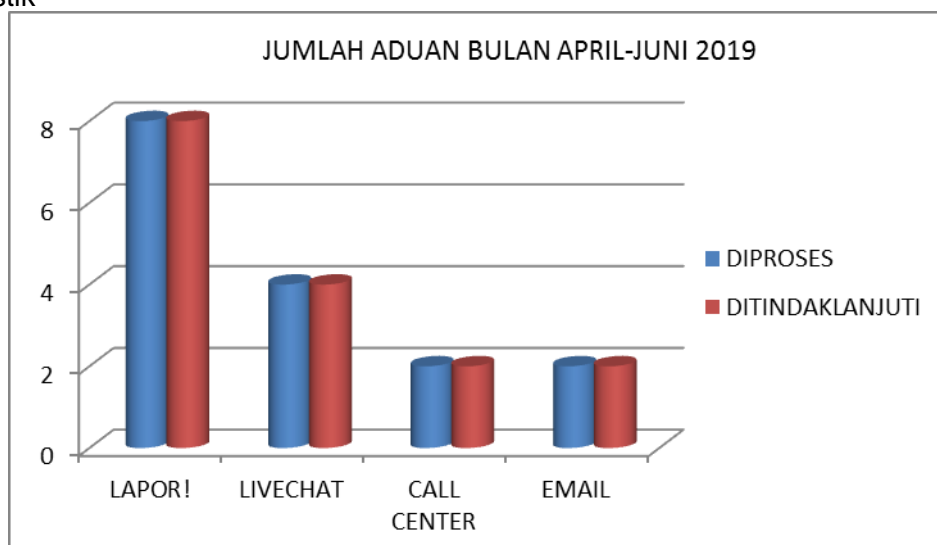
## II. Monitoring dan Evaluasi

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 Juli s.d. September 2019:

### A. Rekapitulasi Pengaduan

NO	KANAL ADUAN	JUMLAH ADUAN	DIPROSES	DITINDAKLANJUTI
1	LAPOR!	8	8	8
2	LIVECHAT	4	4	4
3	CALL CENTER	2	2	2
4	EMAIL	2	2	2
	JUMLAH	16	16	16

### B. Statistik



**Analisa :**

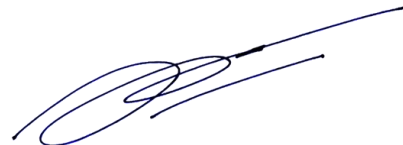
Selama bulan Juli s.d. September 2019 Humas DJKI menerima sejumlah 16 aduan yang diterima baik melalui kanal informasi LAPOR!, livechat, call center maupun email. Dari banyaknya aduan yang masuk pada periode tersebut, masih sama dengan periode sebelumnya di mana aduan terbanyak berasal dari bidang merek yang disusul oleh bidang hak cipta dan desain industri. Pada bidang merek, aduan yang paling banyak disampaikan masih tentang kinerja DJKI dalam menyelesaikan permohonan yang cenderung sulit untuk tepat waktu. Apabila estimasi yang ditetapkan harus terjadi kemunduran maka kemunduran waktu tersebut tidak dapat dipastikan sehingga hal demikian meresahkan pemohon merek. Hal demikian juga terjadi pada permohonan hak cipta di mana *prinsip one day approval* menjadi bias.

Khususnya pada periode ini, sejak diluncurkannya sistem permohonan kekayaan intelektual online pada tanggal 17 Agustus 2019 baik untuk permohonan merek, paten dan desain, aduan terhadap layanan kekayaan intelektual cenderung meningkat dari jumlah periode sebelumnya. Namun hal ini tidak selalu diartikan negatif karena perlu adanya penyesuaian baik oleh DJKI maupun pemohon kekayaan intelektual khususnya dalam penggunaan sistem online baru dimaksud di mana maksud dan tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat.

**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.

Jakarta, 30 September 2019  
Kepala Bagian Tata Usaha dan Humas



Christ Andrey I. Napitupulu  
NIP. 197909142009011004



LAPORAN  
TENTANG  
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV  
PERIODE BULAN OKTOBER s.d. DESEMBER 2019  
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.

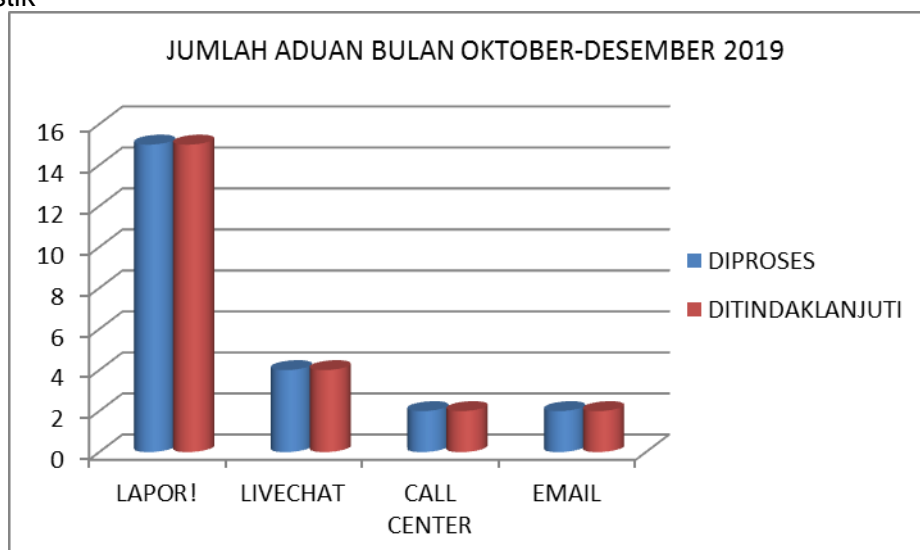
**II. Monitoring dan Evaluasi**

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 Oktober s.d. Desember 2019:

**A. Rekapitulasi Pengaduan**

NO	KANAL ADUAN	JUMLAH ADUAN	DIPROSES	DITINDAKLANJUTI
1	LAPOR!	15	15	15
2	LIVECHAT	5	5	5
3	CALL CENTER	2	2	2
4	EMAIL	2	2	2
	JUMLAH	24	24	24

**B. Statistik**



**Analisa :**

Selama bulan Oktober s.d. Desember 2019 Humas DJKI menerima sejumlah 24 aduan yang diterima baik melalui kanal informasi LAPOR!, livechat, call center maupun email. Jumlah aduan pada periode ini adalah terbanyak selama tahun 2019. Meskipun jumlah aduan bertambah namun bidang merek dan cipta selalu menempati posisi terbanyak. Hal demikian terjadi mengingat jumlah kedua permohonan tersebut selalu lebih banyak setiap harinya dibandingkan dengan permohonan paten dan desain industri. Pada bidang merek, aduan yang paling banyak disampaikan masih tentang kinerja DJKI dalam menyelesaikan permohonan yang cenderung sulit untuk tepat waktu. Permohonan merek tersebut tidak hanya sebatas permohona merek baru, namun aduan yang disampaikan juga berasal dari pasca permohonan merek seperti perpanjangan, mutasi, penghalihan dan lainnya. Hal demikian juga terjadi pada permohonan hak cipta di mana *prinsip one day approval* menjadi bias.

Khususnya pada periode ini, sejak diluncurkannya sistem permohonan kekayaan intelektual online pada tanggal 17 Agustus 2019 baik untuk permohonan merek, paten dan desain, aduan terhadap layanan kekayaan intelektual cenderung meningkat dari jumlah periode sebelumnya. Namun hal ini tidak selalu diartikan negatif karena perlu adanya penyesuaian baik oleh DJKI maupun pemohon kekayaan intelektual khususnya dalam penggunaan sistem online baru dimaksud di mana maksud dan tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat.

**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 pendaftar 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 2019  
Kepala Bagian Tata Usaha dan Humas



Christ Andrey I. Napitupulu  
NIP. 197909142009011004