

SISTEM MANAJEMEN MUTU

ISO 9001:2015



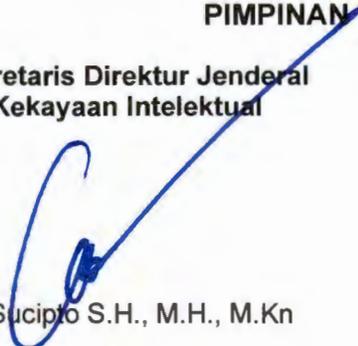
**DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
KEMENTERIAN HUKUM & HAM RI**

2023

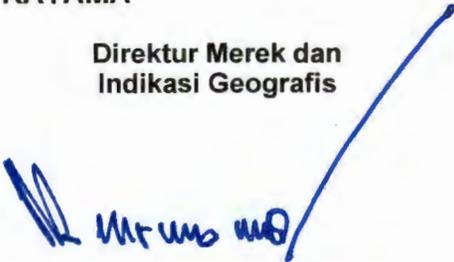
LEMBAR PENGESAHAN

PIMPINAN TINGGI PRATAMA

Sekretaris Direktur Jenderal
Kekayaan Intelektual


Dr. Sucipto S.H., M.H., M.Kn

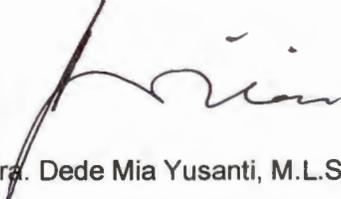
Direktur Merek dan
Indikasi Geografis


Kurniaman Telaumbanua, S.H., M.Hum

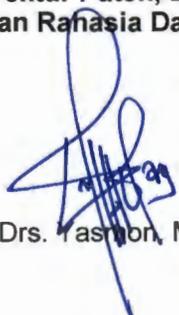
Direktur Kerja Sama dan
Pemberdayaan Kekayaan Intelektual


Dra. Sri Lastami, S.T., M.IPL.

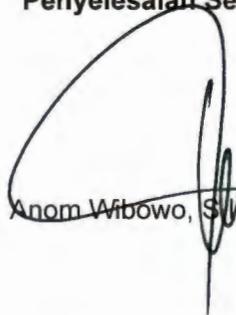
Direktur Teknologi Informasi
Kekayaan Intelektual


Dra. Dede Mia Yusanti, M.L.S.

Direktur Paten, DTLST,
dan Rahasia Dagang


Drs. Yasthon, M.L.S.

Direktur Penyidikan dan
Penyelesaian Sengketa


Anom Wibowo, S.Y.K., M.Si

Direktur Hak Cipta dan
Desain Industri


Anggoro Dasananto, S.H.

Mengetahui,

PIMPINAN TINGGI MADYA

Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual


Min Usihen, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I. PROFIL DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI	3
1.1 Sejarah Perkembangan DJKI	3
1.2 Pelayanan Publik	3
1.3 ISO 9001:2015 sebagai Alat (<i>Tools</i>) dalam Membangun <i>World Class IP Office</i>	4
1.4 Identitas Organisasi	4
1.5 Layanan DJKI	4
1.6 Visi	5
1.7 Misi	5
1.8 Struktur Organisasi	6
BAB II. SISTEM MANAJEMEN MUTU	13
2.1 Konteks Organisasi DJKI	13
2.1.1 Isu Internal dan Eksternal (Isu Strategis)	13
2.1.2 Kebutuhan dan Harapan Pemangku Kepentingan (<i>Stakeholder</i>)	14
2.1.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu Layanan KI	16
2.1.4 Sistem Manajemen Mutu Layanan KI dan Proses Bisnis DJKI	17
2.2 Kepemimpinan	18
2.2.1 Kepemimpinan dan Komitmen	18
2.2.2 Kebijakan Mutu Layanan KI	19
2.2.3 Peran Organisasi, Tanggung Jawab, dan Wewenang	22
2.3 Perencanaan	23
2.3.1 Risiko dan Peluang	23
2.3.2 Sasaran Mutu Layanan KI dan Perencanaan	24



DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
KEMENTERIAN HUKUM & HAK ASASI MANUSIA, N.L.

2.3.3 Rencana Perubahan	28
2.4 Pendukung	29
2.4.1 Sumber Daya	29
2.4.2 Kompetensi	33
2.4.3 Kepedulian	34
2.4.4 Komunikasi	34
2.4.5 Informasi Terdokumentasi	36
2.5 Operasional Layanan KI	37
2.5.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional Layanan KI	37
2.5.2 Persyaratan Layanan KI	38
2.5.3 Desain dan Pengembangan Layanan KI	41
2.5.4 Pengendalian Proses, Produk, dan Jasa yang Disediakan Pihak Eksternal	41
2.5.5 Penyediaan Layanan KI	42
2.5.6 Pengiriman Sertifikat Kekayaan Intelektual	44
2.5.7 Pengendalian Ketidaksesuaian	45
2.6 Evaluasi Kinerja	45
2.6.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Evaluasi	45
2.6.2 Audit Internal	47
2.6.3 Tinjauan Manajemen	47
2.7 Peningkatan	49
2.7.1 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif	49
2.7.2 Peningkatan Berkelanjutan	49

BAB I

PROFIL DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI

1.1 Sejarah Perkembangan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI)

Secara historis, peraturan perundang-undangan di bidang HKI di Indonesia telah ada sejak tahun 1840-an. Pemerintah Kolonial Belanda memperkenalkan Undang-Undang pertama mengenai perlindungan HKI pada tahun 1844. Selanjutnya, Pemerintah Belanda mengundangkan UU Merek (1885), UU Paten (1910), dan UU Hak Cipta (1912). Indonesia yang pada waktu itu masih bernama *Netherlands East-Indies* telah menjadi anggota *Paris Convention for the Protection of Industrial Property* sejak tahun 1888 dan anggota *Berne Convention for the Protection of Literary and Artistic Works* sejak tahun 1914. Pada zaman pendudukan Jepang yaitu tahun 1942 hingga 1945, semua peraturan perundang-undangan di bidang HKI tersebut tetap berlaku.

Dalam upaya untuk menyelaraskan semua peraturan perundang-undangan di bidang KI dengan Persetujuan TRIPS, pada tahun 2001 Pemerintah Indonesia mengesahkan UU No. 14 tahun 2001 tentang Paten, dan UU No. 15 tahun 2001 tentang Merek. Kedua UU ini menggantikan UU yang lama di bidang terkait. Pada pertengahan tahun 2002 tentang Hak Cipta yang menggantikan UU yang lama dan berlaku efektif satu tahun sejak diundangkannya.

1.2 Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana & prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, & keramahan, serta kenyamanan. Pelayanan publik yang baik akan memberikan tanggapan yang baik dari pengguna layanan. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan mencegah terjadinya penyuaipan di

lembaga pemerintah, maka dibutuhkan penerapan ISO 9001:2015.

1.3 ISO 9001:2015 sebagai Alat (*Tools*) dalam Membangun *World Class IP Office* (Kantor KI Kelas Dunia)

DJKI memiliki tujuan untuk menjadi kantor Kekayaan Intelektual yang berkelas dunia atau *World Class IP Office*. Untuk mencapai hal tersebut, terdapat beberapa poin penting yang harus diperhatikan, antara lain :

- a. Menyelesaikan target kinerja DJKI secara terukur
- b. Memberikan pelayanan terbaik untuk publik
- c. Menjaga tata kelola pemerintahan DJKI agar tetap akuntabel, transparan, dan berintegritas
- d. Memberikan layanan dalam perlindungan Kekayaan Intelektual (KI)

Dalam rangka menjawab tantangan tersebut, DJKI perlu menerapkan berbagai bentuk peningkatan di samping koreksi dan peningkatan terus menerus (*continuous improvement*), seperti terobosan perubahan, inovasi, dan reorganisasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengadopsi standar internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan memberikan dasar yang kuat sebagai inisiatif pembangunan yang berkelanjutan (*continuous improvement*).

1.4 Identitas Organisasi

Nama Organisasi	: Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI)
Alamat	: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jl. HR Rasuna Said Kav. 8-9 Jakarta Selatan, Indonesia
No Telpn	: 152
Email	: halodjki@dgip.go.id
Direktur Jenderal	: Min Usihen, S.H., M.H.
Jenis Layanan	: Pelayanan Kekayaan Intelektual

1.5 Layanan DJKI

- a. Layanan Permohonan Merek
- b. Layanan Permohonan Paten
- c. Layanan Permohonan Hak Cipta
- d. Layanan Permohonan Desain Industri

- e. Layanan Permohonan Indikasi Geografis
- f. Layanan Permohonan DTLST
- g. Layanan Permohonan Rahasia Dagang
- h. Layanan Kerja sama dan Pemberdayaan KI
- i. Layanan Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa

1.6 Visi

Secara umum, visi merupakan pandangan jauh suatu organisasi berkenaan dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi dan apa yang perlu dilakukan oleh organisasi dalam jangka waktu tertentu untuk mewujudkan visi tersebut di masa depan. Visi merupakan rangkaian kata yang menggambarkan impian dan cita-cita organisasi yang ingin dicapai dengan mempertimbangkan berbagai elemen internal dan eksternal yang ada di sekeliling organisasi. Visi-misi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual pada dasarnya harus mengacu pada dua ketetapan di tingkat atasnya, yaitu RPJMN 2020-2024 serta Visi-Misi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Diharuskan terdapat keselarasan antar ketiga hal tersebut.

Visi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual adalah sebagai berikut :

“Menjadi Institusi Kekayaan Intelektual Berkelas Dunia”

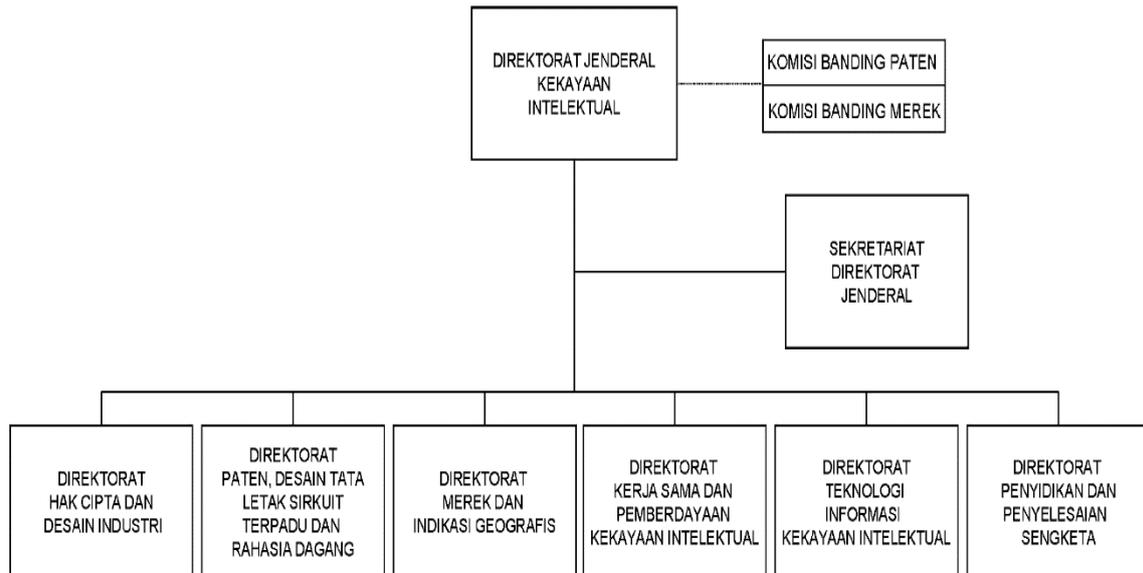
1.7 Misi

Misi merupakan segala sesuatu (dapat berupa strategi dan tindakan) yang harus dilakukan untuk mewujudkan visi. Misi organisasi merupakan tujuan dan alasan berdirinya sebuah organisasi dan merupakan pedoman dan arahan dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun Misi DJKI untuk mencapai visi adalah melalui:

1. Membangun sistem kekayaan intelektual yang responsif, andal, dan memberi perlindungan
2. Membangun platform kekayaan intelektual sebagai tulang punggung (*backbone*) manajemen pengetahuan dan produksi kekayaan intelektual Indonesia
3. Mendorong kolaborasi dalam ekosistem kekayaan intelektual Indonesia yang berorientasi pertumbuhan ekonomi dan peningkatan produksi pengetahuan
4. Mempromosikan aset-aset kekayaan intelektual Indonesia guna melindungi hak kebudayaan dan membangun identitas/*branding* bangsa

1.8 Struktur Organisasi

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) adalah unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia yang dipimpin oleh seorang Direktur Jenderal. Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kekayaan intelektual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Gambar 1. Struktur Organisasi DJKI

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan di bidang perlindungan hukum kekayaan intelektual, penyelesaian permohonan pendaftaran kekayaan intelektual, penyidikan, penyelesaian sengketa dan pengaduan pelanggaran kekayaan intelektual, kerja sama, promosi kekayaan intelektual, serta teknologi informasi di bidang kekayaan intelektual;
- b. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang perlindungan hukum kekayaan intelektual, penyelesaian permohonan pendaftaran kekayaan intelektual, penyidikan, penyelesaian sengketa dan pengaduan pelanggaran kekayaan intelektual, kerja sama, promosi kekayaan intelektual, serta teknologi informasi di bidang kekayaan intelektual;
- c. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang perlindungan hukum kekayaan intelektual, penyelesaian permohonan pendaftaran kekayaan intelektual, penyidikan, penyelesaian sengketa dan pengaduan

- pelanggaran kekayaan intelektual, kerja sama, promosi kekayaan intelektual, serta teknologi informasi di bidang kekayaan intelektual;
- d. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) terdiri atas 6 Direktorat dan 1 Sekretariat. Organisasi dan tata Kelola di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) berdasarkan PERMENKUMHAM No. 41 Tahun 2021.

1.8.1 Sekretariat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

Dalam melaksanakan tugas Sekretariat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual menyelenggarakan fungsi :

- Koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual;
- Koordinasi dan fasilitasi pembentukan peraturan perundang-undangan, penataan kelembagaan, ketatalaksanaan, dan reformasi birokrasi;
- Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja;
- Pengelolaan urusan kepegawaian;
- Pengelolaan urusan keuangan;
- Pengelolaan urusan barang milik negara;
- pelaksanaan urusan hubungan masyarakat, kerja sama, dan keprotokolan;
- Koordinasi pelaksanaan pelayanan publik; dan
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan.

Susunan organisasi Sekretariat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual terdiri atas :

- Bagian Program dan Pelaporan;
- Bagian Keuangan;
- Bagian Umum; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional

1.8.2 Direktorat Hak Cipta dan Desain Industri

Direktorat Hak Cipta dan Desain Industri mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang permohonan, publikasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, mutasi dan lisensi, dokumentasi, dan pelayanan hukum hak cipta, produk hak terkait, dan desain industri, serta lembaga manajemen kolektif.

Dalam melaksanakan tugas, Direktorat Hak Cipta dan Desain Industri menyelenggarakan fungsi :

- Penyiapan perumusan kebijakan di bidang permohonan, publikasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, mutasi dan lisensi, dokumentasi, dan pelayanan hukum hak cipta, produk hak terkait, dan desain industri;
- Pelaksanaan kebijakan di bidang permohonan, publikasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, mutasi dan lisensi, dokumentasi, dan pelayanan hukum hak cipta, produk hak terkait, dan desain industri;
- Pelaksanaan pemberian rekomendasi cakram optik dan pengawasan lembaga manajemen kolektif;
- Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang permohonan, publikasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, mutasi dan lisensi, dokumentasi, dan pelayanan hukum hak cipta, produk hak terkait, dan desain industri;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang permohonan, publikasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, mutasi dan lisensi, dokumentasi, dan pelayanan hukum hak cipta, produk hak terkait, dan desain industri; dan
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Direktorat Hak Cipta dan Desain Industri.

Susunan organisasi Direktorat Hak Cipta dan Desain Industri terdiri atas :

- Subbagian Tata Usaha; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional.

1.8.3 Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang

Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang permohonan, publikasi dan dokumentasi, klasifikasi dan penelusuran paten, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, pemeliharaan, mutasi, lisensi, dan pelayanan hukum paten, desain tata letak

sirkuit terpadu, dan rahasia dagang, serta fasilitasi komisi banding paten.

Dalam melaksanakan tugas Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang menyelenggarakan fungsi :

- Penyiapan perumusan kebijakan di bidang permohonan, publikasi dan dokumentasi, klasifikasi, penelusuran, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, pemeliharaan, mutasi, lisensi, lisensi wajib, dan pelayanan hukum paten, desain tata letak sirkuit terpadu, dan rahasia dagang;
- Pelaksanaan kebijakan di bidang permohonan, publikasi dan dokumentasi, klasifikasi, penelusuran, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, pemeliharaan, mutasi, lisensi, lisensi wajib, dan pelayanan hukum paten, desain tata letak sirkuit terpadu, dan rahasia dagang;
- Pelaksanaan fasilitasi komisi banding paten;
- Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang permohonan, publikasi dan dokumentasi, klasifikasi, penelusuran, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, pemeliharaan, mutasi, lisensi, lisensi wajib, dan pelayanan hukum;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang paten, desain tata letak sirkuit terpadu, dan rahasia dagang; dan
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang.

Susunan Organisasi Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, dan Rahasia Dagang terdiri atas :

- Subbagian Tata Usaha; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional.

1.8.4 Direktorat Merek dan Indikasi Geografis

Direktorat Merek dan Indikasi Geografis mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang permohonan, klasifikasi merek, publikasi dan dokumentasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, perpanjangan, mutasi dan lisensi, monitoring, pelayanan hukum merek dan indikasi geografis, perubahan buku persyaratan/dokumen deskripsi indikasi geografis terdaftar, dan fasilitasi komisi banding merek.

Dalam melaksanakan tugas Direktorat Merek dan Indikasi Geografis

menyelenggarakan fungsi :

- Penyiapan perumusan kebijakan di bidang permohonan, klasifikasi merek, publikasi dan dokumentasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, perpanjangan, mutasi dan lisensi, monitoring, pelayanan hukum merek dan indikasi geografis, perubahan buku persyaratan/dokumen deskripsi indikasi geografis terdaftar, dan fasilitasi komisi banding merek;
- Pelaksanaan kebijakan di bidang permohonan, klasifikasi merek, publikasi dan dokumentasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, perpanjangan, mutasi dan lisensi, monitoring, pelayanan hukum merek dan indikasi geografis, perubahan buku persyaratan/dokumen deskripsi indikasi geografis terdaftar, dan fasilitasi komisi banding merek;
- Pelaksanaan fasilitasi komisi banding merek;
- Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang permohonan, klasifikasi merek, publikasi dan dokumentasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, perpanjangan, mutasi dan lisensi, monitoring, pelayanan hukum merek dan indikasi geografis, perubahan buku persyaratan/dokumen deskripsi indikasi geografis terdaftar, dan fasilitasi komisi banding merek;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang permohonan, klasifikasi merek, publikasi dan dokumentasi, pelayanan teknis, pemeriksaan, sertifikasi, perpanjangan, mutasi dan lisensi, monitoring, pelayanan hukum merek dan indikasi geografis, perubahan buku persyaratan/dokumen deskripsi indikasi geografis terdaftar, dan fasilitasi komisi banding merek; dan
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Direktorat Merek dan Indikasi Geografis.

Susunan organisasi Direktorat Merek dan Indikasi Geografis terdiri atas :

- Subbagian Tata Usaha; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional.

1.8.5 Direktorat Kerja Sama dan Pemberdayaan Kekayaan Intelektual

Direktorat Kerja Sama dan Pemberdayaan Kekayaan Intelektual mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kerja sama dan pemberdayaan kekayaan intelektual.

Direktorat Kerja Sama dan Pemberdayaan Kekayaan Intelektual menyelenggarakan fungsi:

- Penyiapan perumusan kebijakan di bidang kerja sama dan pemberdayaan kekayaan intelektual;
- Penyiapan perumusan dan pelaksanaan kerja sama di bidang kekayaan intelektual;
- Penyiapan perumusan dan pelaksanaan pemberdayaan potensi kekayaan intelektual, diseminasi dan promosi, penyiapan media diseminasi dan promosi, inventarisasi kekayaan intelektual komunal, serta pengelolaan perpustakaan;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kerja sama dan pemberdayaan kekayaan intelektual; dan
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Direktorat Kerja Sama dan Pemberdayaan Kekayaan Intelektual.

Susunan organisasi Direktorat Kerja Sama dan Pemberdayaan Kekayaan Intelektual terdiri atas:

- Subbagian Tata Usaha; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional.

1.8.6 Direktorat Teknologi Informasi Kekayaan Intelektual

Direktorat Teknologi Informasi Kekayaan Intelektual menyelenggarakan fungsi:

- Penyiapan perumusan perencanaan dan kebijakan di bidang teknologi informasi kekayaan intelektual;
- Pelaksanaan kebijakan di bidang teknologi informasi kekayaan intelektual;
- Pelaksanaan standardisasi dan proses kerja di bidang teknologi informasi kekayaan intelektual;
- Pelaksanaan pengembangan dan pengelolaan portal web dan surat elektronik Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual;
- Pelaksanaan pengembangan dan pengelolaan aplikasi, pemeliharaan database, serta pemantauan keamanan aplikasi dan database kekayaan intelektual;
- Pelaksanaan dan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi kekayaan intelektual, serta pengelolaan dan pemantauan sistem jaringan;
- Pelaksanaan dukungan data dan informasi di bidang kekayaan intelektual secara elektronik;

- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang teknologi informasi kekayaan intelektual; dan
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan di lingkungan Direktorat Teknologi Informasi Kekayaan Intelektual.

Susunan organisasi Direktorat Teknologi Informasi Kekayaan Intelektual terdiri atas:

- Subbagian Tata Usaha; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional.

1.8.7 Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa

Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa menyelenggarakan fungsi :

- Penyiapan perumusan kebijakan di bidang pencegahan, penyelesaian sengketa alternatif, dan penyidikan tindak pidana kekayaan intelektual;
- pelaksanaan kebijakan di bidang pencegahan, penyelesaian sengketa alternatif, dan penyidikan tindak pidana kekayaan intelektual;
- Pelaksanaan urusan administrasi penerimaan pengaduan dan penyusunan data, administrasi penyidikan, penghimpunan dan dokumentasi berkas perkara tindak pidana, dan administrasi penyidik pegawai negeri sipil di bidang kekayaan intelektual;
- Pelaksanaan koordinasi pencegahan, penyidikan, penyelesaian sengketa alternatif, pemberkasan, dan pemantauan di bidang kekayaan intelektual;
- Penyiapan bahan, pelaksanaan, dan fasilitasi penyidikan tindak pidana, pencegahan, dan penyelesaian sengketa alternatif di bidang kekayaan intelektual;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pencegahan, penyelesaian sengketa alternatif, dan penyidikan tindak pidana di bidang kekayaan intelektual; dan
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa.

Susunan organisasi Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa terdiri atas :

- Subbagian Tata Usaha; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional.

BAB II

SISTEM MANAJEMEN MUTU

2.1 Konteks Organisasi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI)

2.1.1. Isu Internal dan Eksternal (Isu Strategis)

DJKI menetapkan isu-isu strategis baik secara muncul dari internal maupun eksternal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis organisasi. Isu strategis DJKI dipantau dan dikelola secara berkala dengan mempertimbangkan faktor-faktor atau kondisi positif dan negatif. Isu strategis yang muncul dari eksternal DJKI antara lain terkait dengan :

- a. Perjanjian Internasional dan Regulasi di Bidang Kekayaan Intelektual
- b. Sosial Budaya / Entitas
- c. Penegakan Hukum
- d. Penguatan Peran Kantor Wilayah dengan Pemetaan Potensi KI (Privat-Komunal) dan Potensi serta Zonasi Pelanggaran KI

DJKI menetapkan isu strategis yang muncul dari internal DJKI yang berkaitan dengan :

- a. Sumber Daya Manusia
- b. Proses Bisnis
- c. Teknologi Informasi
- d. Komersialisasi
- e. Pemanfaatan Informasi dan Pengembangan Kekayaan Intelektual
- f. Peningkatan Permohonan KI dengan Melakukan Pendekatan Afirmatif kepada *Stakeholder*
- g. Organisasi
- h. Lokasi dan Sektor
- i. PNBP

Dokumen terkait :

- Isu Strategis DJKI

2.1.2. Kebutuhan dan Harapan Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*)

DJKI berkomitmen untuk konsisten memberikan layanan KI yang memenuhi kebutuhan pengguna layanan serta peraturan perundangan dan persyaratan yang berlaku, dengan menetapkan:

- a. Pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang relevan dengan DJKI
- b. Persyaratan dari pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang relevan dengan DJKI

DJKI memantau dan meninjau informasi secara berkala terkait pemangku kepentingan (*stakeholder*) serta persyaratannya yang relevan. DJKI menentukan dan menetapkan kebutuhan dan harapan dari pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang dapat dilihat pada **Tabel 1**.

PEMANGKU KEPENTINGAN	KEBUTUHAN DAN HARAPAN
INTERNAL	
Pimpinan	Peningkatan perlindungan dan utilisasi (kebermanfaatan) Kekayaan Intelektual
	Manajemen pengetahuan dan pemberdayaan Kekayaan Intelektual yang efektif
	Penyelesaian sengketa KI secara efektif
	Tercapainya seluruh kinerja organisasi
	Tata kelola organisasi yang efektif dan efisien
	Keamanan dan perlindungan data KI
	Budaya kerja yang berdasarkan tata nilai PASTI
	Layanan kekayaan intelektual berstandar internasional
Pegawai ASN	Sarana dan prasarana yang memadai dan berstandar
	Relasi hubungan kerja yang kondusif
	Pengembangan karir
	Kesempatan untuk mengikuti program peningkatan kompetensi
PPNPN	Sarana dan prasarana yang memadai & berstandar
	Keberlanjutan kerja sama (kontrak)
	Kesempatan untuk mengikuti program peningkatan kompetensi
EKSTERNAL	
Menteri	Menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kekayaan intelektual sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-perundangan
Sekretariat Jenderal	Pengelolaan administrasi yang efektif, meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan,

PEMANGKU KEPENTINGAN	KEBUTUHAN DAN HARAPAN
	kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi Penataan organisasi, tata laksana, dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi Penyusunan peraturan perundang-undangan serta pelaksanaan advokasi hukum
Inspektorat Jenderal	Kinerja layanan serta keuangan yang baik
Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan	Koordinasi dan sinergitas dalam melakukan harmonisasi peraturan perundang-undangan
Kementerian lainnya (Perindustrian, Komunikasi dan Informatika, Pendidikan dan Kebudayaan, Riset dan Teknologi, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif)	Harmonisasi peraturan perundang-undangan Kelengkapan dan kualitas norma serta penegak hukum Pengembangan Kekayaan Intelektual Komunal
Pengguna Layanan / Pemohon	Standar layanan KI yang jelas serta mudah diakses dan dipenuhi Mekanisme permohonan KI yang jelas dan transparan (tidak ada pungli) Kecepatan dan ketepatan dalam proses layanan permohonan KI Keterbukaan informasi terhadap proses permohonan KI yang sedang berjalan Pemanfaatan teknologi secara efektif untuk layanan Dukungan dan pembinaan (konsultasi) dalam penyusunan dokumen permohonan KI Kecepatan tanggapan terhadap pengaduan Sertifikat KI yang dapat memiliki nilai jual Jaminan penegakan hukum terkait kepemilikan KI Proses penyidikan dan penegakan hukum bidang KI yang transparan dan akuntabel
Masyarakat Umum, UMKM, PEMDA, dan Pemilik KI lainnya	Keterbukaan informasi mengenai Kekayaan Intelektual Sosialisasi dan pemberdayaan potensi KI
Konsultan KI	Proses seleksi dan penetapan Konsultan KI yang transparan dan akuntabel Kejelasan tugas dan tanggung jawab Konsultan KI Proses pengajuan dan pengurusan permohonan KI yang jelas, mudah, dan transparan (bebas pungli)
Perguruan Tinggi	Membangun kerja sama dalam hal perlindungan dan pemanfaatan Kekayaan Intelektual Membangun kerja sama sebagai pusat dukungan teknologi

PEMANGKU KEPENTINGAN	KEBUTUHAN DAN HARAPAN
	dan inovasi
	Kemudahan dalam proses layanan KI
Kantor Wilayah	Mekanisme pelaporan kinerja yang efektif
	Dukungan dan pembinaan DJKI terhadap Kanwil terkait dengan pelayanan dan penegakan hukum bidang KI
Komisi Banding Paten dan Merek	Persyaratan, prosedur, serta peraturan perundangan banding yang jelas
	Dukungan untuk peningkatan kompetensi SDM
Penyedia Barang & Jasa	Persyaratan dan prosedur pengadaan barang dan jasa yang jelas
	Proses pengadaan barang dan jasa yang transparan dan akuntabel (tidak ada pungli)
	Proses pembayaran pihak ke-3 yang tepat waktu serta sesuai dengan peraturan yang berlaku dan transparan
	Tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang jelas dalam melakukan pekerjaan
Lembaga Manajemen Kolektif Nasional (LMKN)	Adanya peraturan perundangan yang mengatur tentang pengelolaan royalti, mulai dari penarikan, penghimpunan, dan pendistribusian
Pertahanan Keamanan terkait Bidang KI (TNI/POLRI)	Jaminan keamanan data terkait KI yang berhubungan dengan pertahanan negara (peralatan militer, farmasi, bahan kimia, dll.)
	Peraturan perundangan yang mengatur paten yang diajukan Pemerintah

Tabel 1. Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan

Dokumen Terkait :

- Kebutuhan Harapan Pemangku Kepentingan

2.1.3. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu Layanan KI

Dalam menjalankan proses bisnisnya, Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) menerapkan Sistem Manajemen Mutu Layanan KI dengan tujuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan-persyaratan pihak yang berkepentingan dan peraturan teknis yang berlaku. Sistem manajemen yang diterapkan di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual mengacu pada ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu.

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu Layanan KI di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual pada :

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual
- b. Direktorat Merek dan Indikasi Geografis
- c. Direktorat Paten, DTLST, dan Rahasia Dagang
- d. Direktorat Penyidikan dan Penyelesaian Sengketa
- e. Direktorat Hak Cipta dan Desain Industri
- f. Direktorat Kerja Sama dan Pemberdayaan Kekayaan Intelektual
- g. Direktorat Teknologi Informasi Kekayaan Intelektual

Dalam menentukan ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu Layanan KI, DJKI mempertimbangkan :

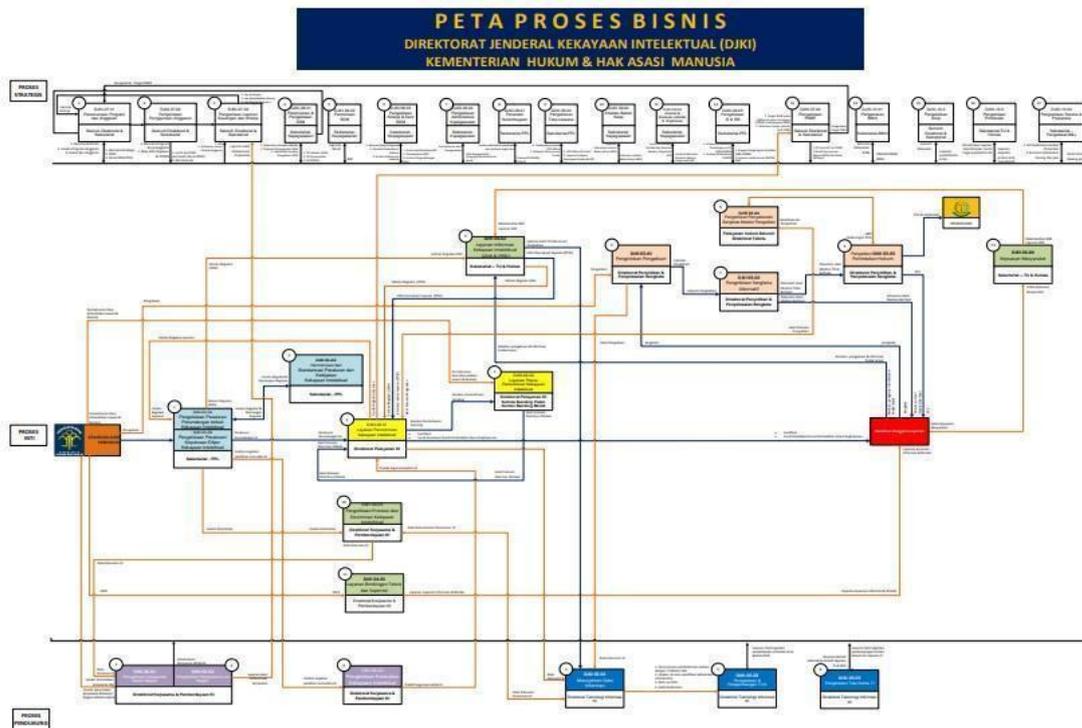
- a. Isu strategis (internal dan eksternal)
- b. Persyaratan pemangku kepentingan (*stakeholder*)
- c. Layanan KI

2.1.4. Sistem Manajemen Mutu Layanan KI dan Proses Bisnis DJKI

DJKI menetapkan, menerapkan, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu layanan KI secara berkelanjutan, termasuk proses-proses yang diperlukan dan interaksinya, sesuai dengan peraturan perundangan dan persyaratan lainnya yang berlaku. DJKI menetapkan proses-proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu layanan KI dan penerapannya di seluruh DJKI.

Peta proses bisnis merupakan gambaran aktivitas yang ada pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual yang terdiri dari 3 Proses :

1. Proses Strategis
2. Proses Inti
3. Proses Pendukung



Gambar 1. Peta Proses Bisnis DJKI

2.2 Kepemimpinan

2.2.1 Kepemimpinan dan Komitmen

Pimpinan Tinggi DJKI menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya dalam penerapan sistem manajemen mutu layanan KI dengan :

- a. bertanggung jawab penuh terhadap efektivitas sistem manajemen mutu layanan KI
- b. memberikan arahan kepada pegawai dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu layanan KI
- c. menetapkan kebijakan dan sasaran mutu layanan KI sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi
- d. memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu layanan KI serta peraturan perundangan lainnya ke dalam proses-proses bisnis DJKI
- e. mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko
- f. memberdayakan sumber daya yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu layanan KI
- g. mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu layanan KI yang efektif dan sesuai dengan peraturan perundangan dan persyaratan lainnya

- h. terlibat, mengarahkan, dan mendukung pegawai untuk berkontribusi pada efektivitas sistem manajemen mutu layanan KI
- i. mempromosikan peningkatan berkelanjutan
- j. mendukung peran-peran Pimpinan Tinggi lainnya yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan mereka sesuai dengan tanggung jawab masing-masing

2.2.1.1 Fokus pada Pengguna Layanan

Pimpinan Tinggi menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya dengan fokus kepada pengguna layanan dengan memastikan bahwa :

- a. persyaratan pengguna layanan dan peraturan perundangan yang berlaku ditetapkan, dipahami, dan secara konsisten dipatuhi
- b. risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian layanan KI dan kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan ditentukan dan dicermati
- c. fokus pada peningkatan kepuasan pengguna layanan dipelihara

2.2.2 Kebijakan Mutu Layanan KI

Pimpinan Tinggi menetapkan, menerapkan, dan memelihara kebijakan mutu layanan KI yang :

- a. sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi DJKI dan mendukung arah strategis organisasi
- b. menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu layanan KI
- c. mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang berlaku
- d. mencakup komitmen untuk perbaikan sistem manajemen mutu layanan KI yang berkelanjutan

DJKI menetapkan Kebijakan Mutu Layanan KI sebagai berikut :



DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL



VISI

"Menjadi Institusi Kekayaan Intelektual Berkelas Dunia"

MISI

1. Membangun sistem kekayaan intelektual yang responsif, andal, dan memberi perlindungan
2. Membangun platform kekayaan intelektual sebagai tulang punggung (*backbone*) manajemen pengetahuan dan produksi kekayaan intelektual Indonesia
3. Mendorong kolaborasi dalam ekosistem kekayaan intelektual Indonesia yang berorientasi pertumbuhan ekonomi dan peningkatan produksi pengetahuan
4. Mempromosikan aset-aset kekayaan intelektual Indonesia guna melindungi hak kebudayaan dan membangun identitas/*branding* bangsa

TUJUAN

"Membangun Ekosistem Kekayaan Intelektual yang Memberikan Nilai Kemanfaatan Sosial dan Ekonomi bagi Indonesia"

ARAH KEBIJAKAN

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang Kekayaan Intelektual, berkomitmen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mematuhi peraturan perundangan yang berlaku, serta melakukan peningkatan berkelanjutan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai dasar Kementerian Hukum dan HAM, yaitu Profesional, Akuntabel, Sinergis, Transparan, dan Inovatif (PASTI).

Dalam rangka mendukung Agenda Pembangunan RPJMN 2020-2024, DJKI memiliki tekad yang kuat agar seluruh pegawai dan pihak-pihak terkait lainnya menjalankan Arah Kebijakan DJKI sebagai berikut :

A. Stakeholder Perspective

- Peningkatan perlindungan dan utilisasi kekayaan intelektual
- Manajemen pengetahuan dan pemberdayaan kekayaan intelektual
- Peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa kekayaan intelektual



DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL



B. Internal Perspective

- Modernisasi layanan hak cipta, produk hak terkait, desain industri, paten, desain tata letak sirkuit terpadu, rahasia dagang, merek, dan indikasi geografis
- Ekstensifikasi kerja sama dan pemberdayaan KI
- Penguatan manajemen pengetahuan KI berbasis TIK
- Penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Modernisasi sistem penyidikan dan penyelesaian sengketa KI
- Penguatan akuntabilitas dan integritas instansi

C. Learning and Growth Perspective

- Manajemen Kinerja
 - *Rightsized structure*
 - Penyempurnaan *business process*
 - Penguatan Kinerja Anggaran dan Akuntabilitas Kinerja
 - Pembangunan budaya kerja yang responsif dan proaktif
- *Human Capital*
 - Penguatan sistem merit
 - Pengembangan talenta DJKI
- *General Support*
 - Optimalisasi *e-procurement*
 - Peningkatan jangkauan kehumasan dan informasi publik
 - Penguatan sistem IT yang efektif, efisien, dan *user friendly*

Kebijakan ini dikaji secara berkala sesuai dengan Rencana Strategis DJKI yang sudah ditetapkan serta disampaikan kepada seluruh pegawai dan pihak-pihak yang terkait untuk ditindaklanjuti dan diterapkan secara konsisten.

Jakarta, 26 April 2023

Direktur Jenderal
Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

Min Usihen, S.H., M.H.

Gambar 2. Kebijakan Mutu Layanan KI

2.2.3 Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang

Pimpinan Tinggi DJKI memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran-peran yang relevan ditetapkan, dikomunikasikan, dan dipahami di dalam organisasi. DJKI dalam melakukan pengelolaan peran organisasi, tanggung jawab, dan wewenang mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Pimpinan Tinggi DJKI menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk :

- a. memastikan bahwa sistem manajemen mutu layanan KI sesuai dengan peraturan perundangan dan persyaratan lainnya
- b. memastikan bahwa proses-proses menghasilkan *output* sesuai dengan yang telah ditetapkan
- c. melaporkan kinerja sistem manajemen mutu layanan KI dan peluang peningkatan, khususnya kepada Pimpinan Tinggi
- d. memastikan bahwa fokus pada pengguna layanan dipahami di seluruh organisasi
- e. memastikan bahwa integritas sistem manajemen mutu layanan KI dipelihara ketika merencanakan dan menerapkan perubahan pada sistem manajemen mutu layanan KI

Dokumen Terkait :

- Peraturan Presiden No 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- PERMENKUMHAM 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenkumham
- DJKI-09.01.CFM.01 Penataan dan Evaluasi Organisasi
- SOP Perubahan ORTA Ditjen KI
- SOP Penataan dan Evaluasi Organisasi Guna Perubahan Organisasi dan Tata Kerja DJKI

2.3 Perencanaan

2.3.1 Risiko dan Peluang

Ketika merencanakan sistem manajemen mutu layanan KI, DJKI mempertimbangkan isu strategis serta menetapkan risiko dan peluang yang perlu dicermati untuk:

- a. memastikan sistem manajemen mutu layanan KI dapat mencapai hasil-hasil yang diinginkan;
- b. meningkatkan dampak-dampak yang diinginkan;
- c. mencegah, atau mengurangi, dampak-dampak yang tidak diinginkan;
- d. mencapai peningkatan.

Dalam melakukan manajemen risiko, DJKI melakukan identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko dan rencana aksi, pemantauan sebagai berikut :

1. Melakukan Identifikasi Risiko :
 - a. Menentukan indikator kinerja
 - b. Identifikasi proses/aktivitasnya
 - c. Menentukan permasalahan
 - d. Menentukan pernyataan risiko
 - e. Pemilik risiko
 - f. Kriteria risiko
 - g. Uraian penyebab
 - h. Sumber penyebab
 - i. Uraian dampak
 - j. Pihak yang terkena dampak
2. Melakukan Analisa Risiko :
 - a. Melakukan penilaian dari kemungkinan dan dampak yang terjadi
 - b. Menentukan tingkat risiko
 - c. Menentukan profil risiko
 - d. Menentukan pengendalian internal yang ada
 - e. Melakukan penilaian kembali kemungkinan dan dampak yang terjadi
 - f. Menentukan nilai sisa risiko
 - g. Menentukan profil risiko

3. Melakukan Evaluasi Risiko :

- a. Menentukan prioritas risiko
- b. Menentukan toleransi risiko
- c. Menentukan Indikator risiko (Indikasi dan Batas Aman)

4. Melakukan Rencana Aksi Penanganan Risiko :

- a. Menentukan penyebab
- b. Menentukan indikator risiko (Indikasi dan batas aman)
- c. Menentukan opsi penanganan
- d. Menentukan rencana aksi kegiatan pengendalian
- e. Menentukan indikator pengendalian (*output* dan target)
- f. Menentukan jadwal
- g. Menentukan penanggung jawab
- h. Menentukan cadangan risiko

5. Pemantauan Risiko :

- a. Menentukan kegiatan pengendalian
- b. Menentukan indikator pengendalian (*output*, target, Realisasi s/d semester I dan persentase)
- c. Menentukan indikator risiko (indikasi, batas aman, Realisasi s/d semester dan persentase)

Dokumen Terkait :

- Permenkumham No 5 tahun 2018 tentang Penerapan Manajemen Risiko di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- Manajemen Risiko DJKI

2.3.2 Sasaran Mutu Layanan KI dan Perencanaan

DJKI menetapkan sasaran dan perencanaan (RENSTRA) dalam penerapan sistem manajemen mutu layanan KI, yang :

- a. konsisten dengan kebijakan mutu DJKI
- b. dapat diukur dan dipantau

- c. dikomunikasikan kepada pihak-pihak yang relevan
- d. mempertimbangkan peraturan perundangan dan persyaratan lainnya
- e. relevan dengan layanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan
- f. dilakukan *review* dan diperbarui sesuai dengan kondisi yang diperlukan

Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) menetapkan Sasaran Strategis (Program dan Kegiatan) dalam rangka mendukung efektivitas penerapan dan perbaikan sistem manajemen mutu layanan KI secara terus menerus, sebagai tolak ukur kinerja setiap bagian yang harus dilaporkan dan dipertanggungjawabkan, sebagai berikut :

Sasaran Program	Intermediate Outcomes	Indikator Kinerja Program/ Indikator Output Program	Target					Satuan
			2020	2021	2022	2023	2024	
03- Terlindunginya Kekayaan Intelektual di Seluruh Indonesia	Meningkatnya pelayanan dan utilisasi Kekayaan Intelektual	IKP. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kekayaan Intelektual	3,28	3,3	3,32	3,34	3,36	Indeks
		IOP1. Persentase Penyelesaian Permohonan Kekayaan Intelektual Sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku	99	99	99	99	99	Persen
		IOP2. Persentase Peningkatan Permohonan Kekayaan Intelektual	10	12	15	17	20	Persen

Sasaran Kegiatan	Indikator Sasaran Kegiatan	Target					Satuan
		2020	2021	2022	2023	2024	
	Persentase penyelesaian rekomendasi hukum terkait HCDI	100	100	100	100	100	Persen
Mewujudkan potensi KI mempunyai nilai ekonomis	Persentase peningkatan permohonan KI	10	12	15	17	20	Persen
	Persentase peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan KI	40	50	60	70	80	Persen
Terlindunginya Merek dan Indikasi Geografis (MIG) di seluruh Indonesia	Persentase Merek dan Indikasi Geografis yang dilindungi	10	12	15	17	20	Persen
	Persentase penyelesaian rekomendasi hukum terkait MIG	100	100	100	100	100	Persen
Terlindunginya Paten, DTLST, dan Rahasia Dagang (RD) di seluruh Indonesia	Persentase Paten, DTLST, dan RD yang dilindungi	10	12	15	17	20	Persen
	Persentase penyelesaian rekomendasi hukum terkait Paten, DTLST, dan RD	100	100	100	100	100	Persen
Terwujudnya penanganan dan penyelesaian sengketa KI yang optimal	Persentase penanganan aduan pelanggaran KI	100	100	100	100	100	Persen
	Persentase penyelesaian sengketa HKI secara optimal	50	60	70	80	90	Persen
Terwujudnya sistem manajemen data informasi dan pelayanan KI berbasis IT yang sistematis, efektif, handal, dan berkelanjutan	Persentase Ketersediaan Layanan Teknologi Informasi Kekayaan Intelektual yang Aman dan Handal mencapai <i>Service Level Agreement</i> (SLA)	-	99,00	99,50	99,80	99,90	Persen
Meningkatnya kualitas dukungan manajerial dan teknis DJKI	Indeks RB Ditjen Kekayaan Intelektual	78	80	82	83	85	Nilai
	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Ditjen Kekayaan Intelektual	3,28	3,30	3,32	3,34	3,36	Indeks
	Nilai SAKIP Ditjen Kekayaan Intelektual "Baik"	79	80	80,5	81	82	Nilai

Sasaran Kegiatan	Indikator Sasaran Kegiatan	Target					Satuan
		2020	2021	2022	2023	2024	
	Nilai Perencanaan Anggaran DJKI Berorientasi pada Hasil SMART DJA	91	92	93	94	95	Nilai
	Nilai IKPA Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual	76	78	80	82	85	Nilai
Terselenggaranya Pelayanan Kekayaan Intelektual yang Berkualitas di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM	Jumlah permohonan KI yang difasilitasi Kanwil	4389	4608	4839	5081	5335	Layanan
	Jumlah pelaksanaan diseminasi dan promosi KI oleh Kanwil	-	-	33	33	33	Lokus
	Jumlah orang yang mendapatkan informasi melalui sosialisasi dan diseminasi	990	1040	-	-	-	Orang
Terselenggaranya Penegakan Hukum di Bidang Kekayaan Intelektual oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yang Handal	Persentase penanganan aduan pelanggaran KI	100	100	100	100	100	Persen
	Jumlah pelaksanaan kegiatan pencegahan pelanggaran KI oleh Kanwil	66	66	66	66	66	Lokus
	Kegiatan pemantauan produk KI di wilayah	56	56	56	99	99	Laporan

Sumber : Rencana Strategis 2020-2024 Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

Tabel 3. Sasaran Kegiatan Direktorat (Eselon II)

Dokumen Terkait :

- Sasaran Mutu DJKI
- Rencana Strategis DJKI 2020-2024
- DJKI-07.01.CFM.01 Penyusunan Rencana Strategis

2.3.3 Rencana Perubahan

Dalam setiap aktivitas dan prosesnya, perubahan-perubahan dapat terjadi di lingkungan DJKI. Perubahan yang mungkin terjadi dapat terkait dengan perubahan kebijakan Pimpinan, RENSTRA, RKA, peraturan perundangan, dan sebagainya. Perubahan-perubahan tersebut dilakukan secara terencana

dengan mempertimbangkan :

- a. tujuan dari perubahan dan potensi konsekuensi
- b. integritas sistem manajemen mutu layanan KI
- c. ketersediaan sumber daya
- d. alokasi atau realokasi tanggung jawab dan kewenangan

Dokumen Terkait :

- Rencana Strategis DJKI 2020-2024
- DJKI-07.01.CFM.01 Penyusunan Rencana Strategis

2.4 Pendukung

2.4.1 Sumber Daya

DJKI menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem manajemen mutu layanan KI.

2.4.1.1 Orang-Orang (Pegawai)

DJKI menetapkan dan menyediakan pegawai yang diperlukan untuk operasional layanan KI. Pengelolaan kepegawaian di DJKI antara lain terkait dengan perencanaan formasi SDM, penempatan SDM, pengadaan SDM, pembinaan SDM, serta pengelolaan administrasi kepegawaian.

DJKI menetapkan standar operasional prosedur yang mengatur tentang Perencanaan Formasi SDM yang meliputi permintaan kebutuhan formasi jabatan, menerima dan menyampaikan data kebutuhan formasi jabatan, melakukan validasi usulan formasi berdasarkan (analisis jabatan, analisis beban kerja, dan peta jabatan), mengajukan permohonan kebutuhan formasi SDM kepada Kementerian Hukum & HAM, sampai penerbitan SK jabatan.

DJKI menetapkan proses penempatan SDM meliputi pemberian disposisi untuk melakukan penempatan SDM (promosi, rotasi, mutasi), melakukan *screening* terhadap hasil daftar pegawai yang sudah dikumpulkan, membuat undangan BAPERJAKAT (Badan Pertimbangan Jabatan dan Kepangkatan), membuat dan menyerahkan SK penempatan SDM (promosi, rotasi, mutasi), melakukan *update* data pegawai.

DJKI menetapkan standar operasional prosedur terkait pengadaan SDM meliputi melakukan identifikasi dan analisa terkait pengadaan SDM (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri), melakukan seleksi terkait pengadaan SDM (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri), hingga menerima dan

menyerahkan SK SDM (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri).

DJKI menetapkan standar operasional prosedur terkait Pembinaan SDM meliputi menerima dan mengidentifikasi pengaduan/laporan aduan, melakukan verifikasi pelanggaran disiplin, melakukan pemeriksaan, membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan rekomendasi hukuman disiplin, hingga membuat surat pengantar Berita Acara Pemeriksaan (BAP) untuk disampaikan kepada Biro Kepegawaian.

DJKI menetapkan standar operasional prosedur terkait pengelolaan administrasi kepegawaian yang meliputi membuat permohonan administrasi kepegawaian, melaksanakan tindak lanjut terkait administrasi kepegawaian dari pegawai / unit kerja yang mengajukan, hingga melakukan pembaharuan data kepegawaian.

Dokumen terkait :

- DJKI-08.01.CFM.01 Perencanaan Formasi SDM
- DJKI-08.01.CFM.02 Penempatan SDM
- DJKI-08.01.CFM.03 Pengadaan SDM (Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri)
- DJKI-08.02.CFM.01 Pembinaan SDM
- DJKI-08.04.CFM.01 Pengelolaan Administrasi Kepegawaian
- Daftar Pegawai Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

2.4.1.2 Infrastruktur

DJKI menetapkan, menyediakan, dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan dalam menjalankan proses-proses untuk mencapai kesesuaian layanan KI. Pengelolaan infrastruktur DJKI antara lain terkait dengan penyediaan sarana prasarana (termasuk BMN), pemeliharaan sarana prasarana dan infrastruktur, pemeliharaan aplikasi, dan sebagainya.

Infrastruktur DJKI meliputi :

- a. bangunan dan utilitas (rumah tangga)
- b. barang milik negara (BMN), termasuk alat transportasi
- c. teknologi informasi dan komunikasi, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, aplikasi, jaringan, dan sebagainya

DJKI menetapkan standar operasional prosedur terkait pemeliharaan infrastruktur DJKI yang meliputi memberikan arahan terkait permintaan pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi, membuat perencanaan pemeliharaan selaras dengan IT Master Plan (identifikasi, jadwal, anggaran), hingga melakukan pengecekan ketersediaan anggaran terkait pemeliharaan TI di DJKI.

DJKI menetapkan standar operasional prosedur terkait pemeliharaan Aplikasi DJKI yang meliputi membuat perencanaan pemeliharaan aplikasi DJKI selaras dengan IT Master Plan (identifikasi, jadwal, anggaran), melakukan inventarisasi kebutuhan terkait pemeliharaan aplikasi DJKI, melakukan pengecekan lapangan pada kondisi *existing*, melakukan pemeliharaan/*maintenance* aplikasi DJKI, menyusun laporan hasil kegiatan pemeliharaan/*maintenance* aplikasi DJKI.

DJKI menetapkan standar operasional prosedur terkait Pengelolaan Sarana dan Prasarana yang meliputi pengajuan permohonan ATK, peminjaman dan/atau perbaikan sarana dan prasarana, membuat jadwal pemeliharaan rutin, melakukan pengecekan kelayakan sarana, prasarana untuk diperbaiki, melakukan pemeliharaan rutin, melakukan perbaikan, melakukan serah terima sarana prasarana dan distribusi ATK, menerima sarana dan prasarana yang telah diperbaiki, hingga membuat laporan pencatatan sarana dan prasarana.

DJKI menetapkan standar operasional prosedur Pengelolaan BMN yang meliputi perencanaan kebutuhan BMN (DJKI dan Kanwil sebagai Satker), perencanaan kebutuhan BMN (DJKI sebagai Eselon 1), serta penatausahaan BMN.

Dokumen terkait :

- DJKI-05.02.CFM.02 Pemeliharaan Infrastruktur DJKI
- DJKI-05.02.CFM.03 Pemeliharaan Aplikasi DJKI
- DJKI-10.01.CFM.01 Perencanaan Kebutuhan BMN (DJKI dan Kanwil Sebagai Satker)
- DJKI-10.01.CFM.02 Perencanaan Kebutuhan BMN (DJKI sebagai Eselon 1)
- DJKI-10.01.CFM.03 Penatausahaan BMN
- DJKI-10.01.CFM.04 Pemanfaatan BMN
- DJKI-10.01.CFM.05 Penghapusan BMN (Penjualan, Pemusnahan)
- DJKI-10.01.CFM.06 Penghapusan BMN (Transfer Keluar)

- DJKI-10.01.CFM.07 Pengawasan dan Pengendalian BMN
- DJKI-10.04.CFM.01 Pengelolaan Sarana dan Prasarana

2.4.1.3 Lingkungan Operasional Proses Layanan KI

DJKI menyediakan dan memelihara lingkungan operasional yang dibutuhkan dalam menjalankan proses-proses untuk mencapai kesesuaian layanan KI. Lingkungan operasional tersebut berhubungan dengan faktor sosial (non-diskriminatif, *bullying*, dan sebagainya), psikologis (stres, kelelahan, emosional, dan sebagainya), fisik (suhu, penerangan, aliran udara, kebersihan, kebisingan, dan sebagainya).

Dokumen Terkait :

- Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil
- PERMENKUMHAM No. 20 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai
- DJKI-10.04.CFM.01 Pengelolaan Sarana Prasarana

2.4.1.4 Sumber Daya Pemantauan dan Pengukuran

DJKI menetapkan dan menyediakan sumber daya untuk melakukan pemantauan dan pengukuran pada proses yang sesuai untuk memastikan hasil yang valid dan memastikan kesesuaian proses yang dijalankan dengan persyaratan layanan dan peraturan perundangan.

Ketika ketertelusuran pengukuran dibutuhkan atau dipertimbangkan dalam menjalankan proses-proses untuk memastikan hasil pengukuran yang sah, sumber daya pemantauan dan pengukuran tersebut telah dikalibrasi dan/atau diverifikasi secara berkala sesuai dengan standar pengukuran yang relevan.

2.4.1.5 Pengetahuan Organisasi

Proses layanan KI diharapkan dapat berjalan secara efektif dan efisien serta konsisten untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan, masyarakat, dan pihak berkepentingan lainnya. Dalam rangka mendukung hal tersebut, DJKI mengelola dan memelihara pengetahuan organisasi terkait dengan layanan KI agar tersedia dan dapat diakses oleh DJKI.

Pengetahuan organisasi terkait dengan layanan KI dapat bersumber dari

internal maupun eksternal. DJKI melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengetahuan organisasi, di antaranya kegiatan Opera DJKI secara berkala, Bimbingan Teknis Layanan KI kepada seluruh pegawai, menerapkan standar atau referensi untuk peningkatan layanan KI, menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, mengikuti kegiatan konferensi baik nasional maupun internasional, dan sebagainya. Selain itu, hasil dari evaluasi dan perbaikan proses, pengalaman pegawai atau suatu program juga menjadi sumber pengetahuan organisasi yang menunjang proses layanan KI kepada pengguna layanan.

Dokumen Terkait :

- Kegiatan Opera DJKI
- Kegiatan BIMTEK DJKI
- Kegiatan Konferensi
- Standar atau Referensi

2.4.2 Kompetensi

DJKI dalam pengelolaan SDM (pegawai) juga memperhatikan kompetensi pegawai yang dibutuhkan. Pengelolaan kompetensi pegawai di DJKI meliputi :

- a. menentukan kompetensi yang dibutuhkan dari setiap pegawai dalam melakukan pekerjaannya
- b. memastikan bahwa setiap pegawai tersebut kompeten dalam hal pendidikan, pelatihan, atau pengalaman
- c. melakukan tindakan untuk memenuhi kompetensi yang dibutuhkan serta mengevaluasi efektivitas dari tindakan yang diambil (tindakan tersebut dapat berupa pelatihan, bimbingan teknis, dan sebagainya)
- d. menyimpan informasi terdokumentasi yang terkait dengan kompetensi dan pengembangannya

DJKI merencanakan, menetapkan dan mengevaluasi program-program yang dilakukan untuk memastikan kompetensi pegawai telah dipenuhi, baik dilakukan oleh internal DJKI dan pihak penyelenggara pengembangan kompetensi eksternal.

Dokumen Terkait :

- PERMENPANRB No 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara
- Standar Kompetensi Jabatan ASN
- Dokumen kebutuhan Rencana Pengembangan Kompetensi
- DJKI-08.03.CFM.02 Pengembangan Karir
- DJKI-08.03.CFM.03 Pengembangan Karir Jabatan Tertentu
- DJKI-08.03.CFM.04 Pelatihan
- Program Pelatihan DJKI
- Standar Kompetensi
- Matriks Kesenjangan Kompetensi

2.4.3 Kepedulian

DJKI membangun kesadaran dan kepedulian kepada seluruh pegawai untuk memastikan pegawai menyadari tentang:

- a. arah kebijakan dan sasaran kinerja DJKI
- b. kontribusinya terhadap efektivitas sistem manajemen mutu layanan KI
- c. konsekuensi dari ketidaksesuaian terhadap sistem manajemen mutu layanan KI

DJKI menentukan kegiatan yang berkaitan dengan kepedulian terhadap sistem manajemen dan prosesnya meliputi kegiatan rapat kerja teknis dan pelaksanaan evaluasi kinerja DJKI.

Dokumen Terkait :

- Laporan Kegiatan Rapat Kerja Teknis DJKI
- Laporan Kegiatan Evaluasi Kinerja DJKI

2.4.4 Komunikasi

DJKI mengelola informasi dalam penyelenggaraan Layanan KI baik berupa penyebaran informasi kepada lingkungan internal DJKI maupun penyebaran informasi kepada pihak eksternal dan penerimaan informasi dari pihak eksternal kepada DJKI melalui berbagai media komunikasi berupa website, call center, live chat, email, sosial media, dan aplikasi Siviki milik DJKI.

Informasi yang dikomunikasikan oleh DJKI kepada pihak eksternal terkait dengan:

- Peraturan perundangan
- Standar layanan
- Kebijakan
- Informasi penyelenggaraan program kerja DJKI melalui website DJKI
- Surat menyurat serta disposisi di lingkungan internal DJKI melalui aplikasi SUMAKER

Selain itu, DJKI mengelola informasi yang diterima dari pihak eksternal seperti pengguna layanan dan masyarakat terkait saran, aduan (*complaint*), dll. melalui website, call center, live chat, email, sosial media, dan aplikasi Siviki milik DJKI.

DJKI mengelola komunikasi internal dan eksternal dengan mempertimbangkan:

- a. Jenis informasi yang dikomunikasikan
- b. Waktu penyampaian informasi
- c. Pihak yang Target akan menerima informasi
- d. Metode penyampaian informasi

Penanggung jawab proses pengelolaan komunikasi di DJKI adalah Sekretariat DJKI pada Subbagian Hubungan Masyarakat serta didukung oleh Direktorat Teknis dan Arsiparis.

Dokumen Terkait :

- DJKI-04.02.CFM.01 Pengelolaan JDIIH
- DJKI-04.02.CFM.02 Pengelolaan PPID
- DJKI-04.02.CFM.03 Pengelolaan Pengumuman KI
- DJKI-04.03.CFM.03 Pengelolaan Penyebaran Informasi Umum KI
- DJKI-05.01.CFM.01 Manajemen Informasi Kekayaan Intelektual
- Matriks Komunikasi DJKI

2.4.5 Informasi Terdokumentasi

Salah satu aspek penting dalam rangka peningkatan publik yang efektif dan efisien dengan penerapan pengelolaan informasi terdokumentasi pada seluruh layanan KI. Informasi terdokumentasi di lingkungan DJKI dikelola oleh Arsiparis dan didukung oleh PPID. Informasi terdokumentasi tersebut terdiri dari dokumen dan *record* terkait dengan peraturan perundangan, dokumen permohonan layanan KI, sertifikat, pengaduan KI, kerja sama di bidang KI, persuratan, prosedur (CFM dan SOP), dokumen perencanaan dan evaluasi kinerja, dan lain-lain. Pengendalian informasi terdokumentasi di lingkungan DJKI meliputi:

1. Membuat dan memperbarui
 - a. identifikasi dan deskripsi (judul, tanggal, nomor dokumen)
 - b. format dan media yang digunakan (cetak/fisik dan elektronik)
 - c. persetujuan Pimpinan atau pihak terkait

2. Pengendalian Informasi Terdokumentasi
 - a. ketersediaan dan kesesuaian penggunaannya
 - b. kerahasiaan dokumen
 - c. akses, pendistribusian, dan penyimpanan (metode, masa simpan, disposisi)
 - d. perubahan/revisi dokumen

Dokumen terkait :

- Undang-undang No 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
- PERMENKUMHAM No 3 Tahun 2013 tentang Jadwal Retensi Arsip dan Prosedur Penyusutan Arsip di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- PERMENKUMHAM No 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- PERMENKUMHAM No 23 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Arsip Vital dan Arsip Terjaga di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- PERMENKUMHAM No 5 Tahun 2022 tentang Klasifikasi Arsip

- DJKI-09.02.CFM.01 Pengelolaan Proses Bisnis dan SOP Mikro
- DJKI-10.02.CFM.01 Pengelolaan Arsip
- PERMENPANRB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- Masterlist Dokumen DJKI

2.5 Operasional Layanan KI

2.5.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional Layanan KI

DJKI merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan proses-proses yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan layanan KI, dengan:

- a. menetapkan persyaratan layanan
- b. menetapkan kriteria proses dan penerimaan layanan KI
- c. menentukan sumber daya yang dibutuhkan
- d. menerapkan pengendalian proses sesuai dengan kriteria layanan
- e. menetapkan dan memelihara dokumen dan *record*

Dalam menetapkan pengendalian operasional layanan KI, DJKI melakukan penyusunan Rancangan Undang-Undang (RUU), rancangan Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, rancangan Peraturan Menteri, serta prosedur dan standar layanan KI. Proses tersebut dimulai dari melakukan identifikasi terhadap kebutuhan peraturan, mengusulkan dan membuat rancangan NSPK, melakukan penelaahan dan rapat terhadap rancangan NSPK, dilakukan pengesahan oleh Pimpinan yang terkait, diterapkan dan dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaannya hingga dilakukan peninjauan kembali untuk memastikan kesesuaiannya.

Dokumen Terkait :

- Undang-undang No 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang
- Undang-undang No 31 Tahun 2000 tentang Desain Industri
- Undang-undang No 32 Tahun 2000 tentang DTLST
- Undang-undang No 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta
- Undang-undang No 13 Tahun 2016 tentang Paten
- Undang-undang No 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografi

- Peraturan Pemerintah No 56 Tahun 2022 tentang Kekayaan Intelektual Komunal
- PERMENKUMHAM No 12 Tahun 2019 tentang Indikasi Geografis
- PERMENKUMHAM No 10 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Indikasi Geografis
- PERMENKUMHAM No 1 Tahun 2023 Manajemen Penyidikan Tindak Pidana di Bidang KI
- PERMENKUMHAM No 14 Tahun 2023 tentang Penataan Kerja Sama di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- Standar Layanan KI
- DJKI-01.01.CFM.01 Penyusunan Rancangan Undang-Undang
- DJKI-01.01.CFM.02 Penyusunan Rancangan Peraturan Pemerintah Peraturan Presiden
- DJKI-01.01.CFM.03 Penyusunan Rancangan Peraturan Menteri
- DJKI-01.02.CFM.01 Pengelolaan Partisipasi Aktif Pembentukan Regulasi LS KI
- DJKI-01.02.CFM.02 Koordinasi Pembentukan Regulasi LS Bidang KI
- DJKI-01.03.CFM.01 Penyusunan Rancangan Peraturan DJKI
- DJKI-01.03.CFM.02 Pembentukan Norma, Standar, Prosedur, Kinerja (NSPK) DJKI

2.5.2 Persyaratan Layanan KI

2.5.2.1 Komunikasi kepada Pengguna Layanan

DJKI memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait dengan :

- a. informasi yang berkaitan dengan persyaratan layanan KI
- b. penanganan permohonan layanan KI, termasuk perubahannya
- c. memperoleh umpan balik (*feedback*) dari pengguna layanan yang berkaitan dengan layanan KI, termasuk keluhan (*complaint*) pengguna layanan
- d. penanganan atau pengendalian barang (informasi) milik pengguna layanan

2.5.2.2 Penetapan Persyaratan terkait Layanan KI

Ketika menetapkan persyaratan-persyaratan untuk layanan KI yang akan

diberikan kepada pengguna layanan, DJKI memastikan bahwa:

- a. Persyaratan layanan KI mencakup:
 - persyaratan-persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku
 - persyaratan-persyaratan lainnya yang dianggap perlu oleh DJKI
- b. DJKI memastikan dapat memenuhi persyaratan layanan yang disediakan kepada pengguna layanan

2.5.2.3 Tinjauan Persyaratan Layanan KI

DJKI memastikan mampu untuk memenuhi persyaratan layanan KI yang ditetapkan kepada pengguna layanan dan melakukan tinjauan melalui kegiatan pengkajian persyaratan layanan KI sebelum persyaratan layanan KI ditetapkan. Tinjauan dilakukan terhadap:

- a. persyaratan yang diusulkan oleh pengguna layanan atau pihak terkait lainnya, termasuk persyaratan pasca pengiriman
- b. persyaratan yang ditentukan oleh DJKI
- c. persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku terkait layanan KI

2.5.2.4 Perubahan Persyaratan Layanan KI

Jika terjadi perubahan terhadap persyaratan layanan KI, DJKI memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan dengan persyaratan layanan KI diubah dan diinformasikan kepada pihak-pihak yang relevan.

Dokumen Terkait :

- DJKI-04.02.CFM.02 Pengelolaan PPID
- DJKI-02.02.CFM.04 Layanan Pencatatan Lisensi dan Mutasi
- DJKI-02.02.CFM.03 Layanan Komisi Banding Merek
- DJKI-02.02.CFM.02 Layanan Komisi Banding Paten
- DJKI-02.02.CFM.01 Layanan Peninjauan Kembali Desain Industri
- DJKI-02.01.CFM.08 Layanan Permohonan Pencatatan Rahasia Dagang
- DJKI-02.01.CFM.07 Layanan Permohonan Pencatatan Hak Cipta dan Pendaftaran Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu
- DJKI-02.01.CFM.06 Layanan Permohonan Pendaftaran Indikasi Geografis

- DJKI-02.01.CFM.05 Layanan Permohonan Pendaftaran Desain Industri
- DJKI-02.01.CFM.04 Layanan Pemeriksaan Kembali Permohonan Paten
- DJKI-02.01.CFM.03 Layanan Permohonan Pendaftaran Paten
- DJKI-02.01.CFM.02 Layanan Permohonan Pendaftaran Merek Internasional (Office Of Origin)
- DJKI-02.01.CFM.01 Layanan Permohonan Pendaftaran Merek Nasional dan Merek Internasional DCP (*Destinating Country Parties*)
- DJKI-03.04.CFM.01 Pengelolaan Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan
- DJKI-03.03.CFM.02 Pelaksanaan Pemantauan Kekayaan Intelektual
- DJKI-03.03.CFM.01 Penindakan Hukum
- DJKI-03.02.CFM.02 Pengelolaan Pencegahan Sengketa Kekayaan Intelektual
- DJKI-03.02.CFM.01 Pengelolaan Penyelesaian Sengketa Alternatif
- DJKI-03.01.CFM.01 Pengelolaan Pengaduan, Pengawasan, Pengamatan dan Penelitian
- DJKI-06.03.CFM.01 Pengelolaan Konsultan Kekayaan Intelektual
- DJKI-06.02.CFM.02 Pengelolaan Kerjasama Multilateral
- DJKI-06.02.CFM.01 Pengelolaan Kerjasama Bilateral Regional
- DJKI-06.01.CFM.01 Pengelolaan Kerja Sama Dalam Negeri
- DJKI-04.01.CFM.01 Layanan Bimbingan Teknis dan Pendampingan
- DJKI-04.01.CFM.02 Layanan Supervisi Informasi KI
- DJKI-04.02.CFM.01 Pengelolaan JDIH
- DJKI-04.02.CFM.02 Pengelolaan PPID
- DJKI-04.02.CFM.03 Pengelolaan Pengumuman KI
- DJKI-04.03.CFM.01 Pengelolaan Diseminasi KI
- DJKI-04.03.CFM.02 Pengelolaan Promosi KI
- DJKI-04.03.CFM.03 Pengelolaan Penyebaran Informasi Umum KI
- DJKI-04.03.CFM.04 Pengelolaan Pemanfaatan KI
- DJKI-04.04.CFM.01 Pengelolaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

- DJKI-05.01.CFM.01 Manajemen Informasi Kekayaan Intelektual

2.5.3 Desain dan Pengembangan Layanan KI

DJKI tidak menerapkan persyaratan terkait desain dan pengembangan layanan KI. Desain dan pengembangan layanan KI merujuk pada peraturan perundangan yang berlaku terkait layanan KI, antara lain :

- Undang-undang No 30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang
- Undang-undang No 31 Tahun 2000 tentang Desain Industri
- Undang-undang No 32 Tahun 2000 tentang DTLST
- Undang-undang No 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta
- Undang-undang No 13 Tahun 2016 tentang Paten
- Undang-undang No 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografi
- Peraturan Pemerintah No 56 Tahun 2022 tentang Kekayaan Intelektual Komunal
- PERMENKUMHAM No 12 Tahun 2019 tentang Indikasi Geografis
- PERMENKUMHAM No 10 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Indikasi Geografis
- PERMENKUMHAM No 1 Tahun 2023 Manajemen Penyidikan Tindak Pidana di Bidang KI
- PERMENKUMHAM No 14 Tahun 2023 tentang Penataan Kerja Sama di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

2.5.4 Pengendalian Proses, Produk, dan Jasa yang Disediakan Pihak Eksternal

DJKI memastikan bahwa proses, produk, dan jasa yang disediakan oleh pihak eksternal sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan. Pengendalian terhadap pihak eksternal tersebut dilakukan pada kondisi:

- a. jika produk dan jasa dari penyedia eksternal tersebut menjadi masukkan di dalam layanan KI
- b. produk dan jasa yang disediakan secara langsung kepada pengguna layanan oleh penyedia eksternal atas nama DJKI
- c. proses, atau bagian dari proses, yang disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari keputusan DJKI

DJKI melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja penyedia eksternal berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Proses tersebut disimpan sebagai informasi terdokumentasi dari kegiatan yang dilakukan serta setiap tindakan yang dilaksanakan berdasarkan hasil evaluasi.

Dokumen Terkait :

- Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- PERMENKUMHAM Nomor 16 Tahun 2019 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- DJKI-10.04.CFM.02 Pengadaan Barang & Jasa
- Daftar Penyedia Barang dan Jasa
- Evaluasi Pihak Penyedia Barang dan Jasa

2.5.5 Penyediaan Layanan KI

DJKI melaksanakan dan mengendalikan penyediaan layanan KI agar sesuai dengan persyaratan layanan KI yang telah ditetapkan. Pengendalian yang dilakukan terhadap proses penyediaan layanan KI mencakup:

- a. ketersediaan informasi terdokumentasi terkait dengan karakteristik layanan KI berupa Standar Layanan KI
- b. ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran yang sesuai
- c. pelaksanaan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk memverifikasi bahwa persyaratan layanan KI telah dipenuhi
- d. penggunaan infrastruktur yang cocok dan lingkungan untuk melaksanakan proses-proses yang dibutuhkan
- e. menyediakan pegawai yang kompeten, termasuk kualifikasi yang dibutuhkan
- f. validasi, dan validasi ulang secara berkala

- g. pelaksanaan tindakan atau kegiatan untuk mencegah terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pegawai
- h. penerbitan, pengiriman, dan kegiatan pasca pengiriman sertifikat

Proses penyediaan layanan KI saat ini sudah berbasis *online* (aplikasi) yang disediakan oleh Direktorat Teknologi Informasi KI. Layanan KI antara lain terdiri dari permohonan paten, DTLST, rahasia dagang, merek, indikasi geografis, hak cipta, desain industri, pasca permohonan, penyidikan dan penyelesaian sengketa, serta kerja sama dan pemberdayaan KI. Beberapa aplikasi yang digunakan sebagai contoh:

- POP HC
- POP Merek
- SAKI

Dokumen Terkait :

- DJKI-02.01.CFM.01 Layanan Permohonan Pendaftaran Merek Nasional dan Merek Internasional DCP
- DJKI-02.01.CFM.02 Layanan Permohonan Pendaftaran Merek Internasional (*Office of Origin*)
- DJKI-02.01.CFM.03 Layanan Permohonan Pendaftaran Paten
- DJKI-02.01.CFM.04 Layanan Pemeriksaan Kembali Permohonan Paten
- DJKI-02.01.CFM.05 Layanan Permohonan Pendaftaran Desain Industri
- DJKI-02.01.CFM.06 Layanan Permohonan Pendaftaran Indikasi Geografis
- DJKI-02.01.CFM.07 Layanan Permohonan Pencatatan Hak Cipta dan Pendaftaran Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu
- DJKI-02.01.CFM.08 Layanan Permohonan Pencatatan Rahasia Dagang
- DJKI-02.02.CFM.01 Layanan Peninjauan Kembali Desain Industri
- DJKI-02.02.CFM.02 Layanan Komisi Banding Paten
- DJKI-02.02.CFM.03 Layanan Komisi Banding Merek
- DJKI-02.02.CFM.04 Layanan Pencatatan Lisensi dan Mutasi
- DJKI-03.01.CFM.01 Pengelolaan Pengaduan, Pengawasan,

Pengamatan, dan Penelitian

- DJKI-03.02.CFM.01 Pengelolaan Penyelesaian Sengketa Alternatif
- DJKI-03.02.CFM.02 Pengelolaan Pencegahan Sengketa Kekayaan Intelektual
- DJKI-03.03.CFM.01 Penindakan Hukum
- DJKI-03.03.CFM.02 Pelaksanaan Pemantauan Kekayaan Intelektual
- DJKI-03.04.CFM.01 Pengelolaan Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan
- DJKI-06.01.CFM.01 Pengelolaan Kerja Sama Dalam Negeri
- DJKI-06.02.CFM.01 Pengelolaan Kerja Sama Bilateral / Regional
- DJKI-06.02.CFM.02 Pengelolaan Kerja Sama Multilateral
- DJKI-06.03.CFM.01 Pengelolaan Konsultan Kekayaan Intelektual

2.5.6 Pengiriman Sertifikat Kekayaan Intelektual

DJKI menerapkan pengendalian proses yang dibutuhkan untuk memverifikasi dan memastikan bahwa persyaratan layanan KI telah dipenuhi. Pengiriman sertifikat kepada pengguna layanan tidak akan dilakukan sebelum proses pemeriksaan telah diselesaikan dan sesuai dengan persyaratan layanan KI serta disetujui oleh otoritas yang relevan.

Seluruh layanan KI saat ini sudah berbasis *online* (aplikasi). Sehingga, proses penerbitan dan pengiriman sertifikat juga telah dilakukan secara *online* melalui aplikasi yang telah disediakan. Untuk sertifikat paten, masih diperlukan penerbitan sertifikat secara manual karena diamanatkan di dalam undang-undang.

Aplikasi dan Dokumen Terkait :

- POP HC
- POP Merek
- SAKI
- HKI.OT.02.02-028 Pendistribusian Sertifikat
- HKI.OT.02.02-075 Pencetakan Paten Baru
- HKI.OT.02.02-077 Pengiriman Dokumen

2.5.7 Pengendalian Ketidaksesuaian

DJKI mengelola ketidaksesuaian yang terjadi pada hasil tiap tahapan proses layanan KI agar terhindar dari penggunaan secara tidak sengaja dan/atau kesalahan pengiriman. Ketidaksesuaian dapat terjadi selama dan pasca permohonan layanan KI. Bentuk ketidaksesuaian yang dapat terjadi pada layanan KI antara lain kesalahan penerbitan sertifikat (judul, nomor, dll.), kesalahan pengiriman sertifikat, ketidaksesuaian terhadap klasifikasi paten, ketidaksesuaian terhadap kode kelas merek, dokumen permohonan yang tidak terpublikasikan, dan lain-lain. Penanganan ketidaksesuaian yang dilakukan oleh DJKI yaitu melalui beberapa cara sebagai berikut:

- a. melakukan tindakan perbaikan dan memverifikasi kesesuaiannya
- b. pemisahan, penahanan kembali, atau penangguhan penyediaan layanan KI
- c. menginformasikan kepada pengguna layanan
- d. memperoleh otorisasi untuk penerimaan dengan konsesi

Dokumen Terkait :

- DJKI-12.01.CFM.01 Pengendalian Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan
- Daftar Ketidaksesuaian

2.6 Evaluasi Kinerja

2.6.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Evaluasi

DJKI melakukan kegiatan pemantauan dan pengukuran terhadap kinerja sistem manajemen mutu layanan KI, dengan menetapkan:

- a. objek yang akan dievaluasi (dipantau dan diukur)
- b. metode yang digunakan dalam melakukan pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi diperlukan untuk memastikan hasil yang sesuai
- c. waktu pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi

DJKI melakukan evaluasi kinerja organisasi untuk mengukur pencapaian dan efektivitas sistem manajemen mutu layanan KI dan menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti.

DJKI melakukan kegiatan pemantauan dan pengukuran terhadap kinerja sistem manajemen mutu layanan KI, dengan menetapkan:

- d. objek yang akan dievaluasi (dipantau dan diukur)
- e. metode yang digunakan dalam melakukan pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi diperlukan untuk memastikan hasil yang sesuai
- f. waktu pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi

DJKI melakukan evaluasi kinerja organisasi untuk mengukur pencapaian dan efektivitas sistem manajemen mutu layanan KI dan menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti.

2.6.1.1 Kepuasan Penggunaan Layanan

Untuk memantau persepsi masyarakat terhadap layanan KI, DJKI melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mengelola umpan balik (kritik dan saran) dari pengguna layanan, serta mengadakan kegiatan untuk mengetahui sampai sejauh mana kebutuhan dan harapan pengguna layanan dan masyarakat telah dipenuhi.

2.6.1.2 Analisis dan Evaluasi

Hasil pemantauan dan pengukuran dilakukan analisis dan hasil analisis digunakan untuk mengevaluasi:

- a. kesesuaian layanan KI
- b. tingkat kepuasan pengguna layanan
- c. kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu layanan KI
- d. perencanaan yang efektif
- e. efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang
- f. kinerja penyedia eksternal
- g. kebutuhan untuk perbaikan sistem manajemen mutu layanan KI

Dokumen Terkait :

- DJKI-04.04.CFM.01 Pengelolaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
- DJKI-07.03.CFM.02 Penyusunan dan Evaluasi SAKIP
- DJKI-07.03.CFM.03 Monitoring dan Evaluasi Kinerja Anggaran
- DJKI-08.03.CFM.01 Penilaian Kinerja
- DJKI-09.03.CFM.01 Analisis Beban Kerja Organisasi
- DJKI-09.04.CFM.01 Analisis dan Evaluasi Jabatan Organisasi

- LAKIP DJKI
- SAKIP DJKI
- Laporan Capaian Kinerja
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
- Laporan Tahunan

2.6.2 Audit Internal

DJKI melaksanakan audit internal secara berkala untuk memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu layanan KI dengan persyaratan internal DJKI terkait sistem manajemen mutu layanan dan persyaratan standar yang diacu termasuk peraturan perundangan serta menguji efektivitas penerapan sistem manajemen mutu layanan KI.

DJKI menyusun dan menetapkan:

- a. program dan jadwal audit internal
- b. kriteria dan lingkup audit internal
- c. auditor internal dengan mempertimbangkan objektivitas dan ketidakberpihakan saat pelaksanaan audit
- d. laporan audit internal dan melaporkan kepada Pimpinan Tinggi Madya dan Pimpinan Tinggi Pratama

Dokumen Terkait :

- DJKI-12.01.CFM.02 Audit Internal
- Daftar Auditor Internal
- Program Audit Internal
- Laporan Audit Internal

2.6.3 Tinjauan Manajemen

Pimpinan Tinggi DJKI meninjau sistem manajemen mutu layanan KI, pada selang waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, efektivitas, dan keselarasan dengan tujuan strategis organisasi.

2.6.3.1 Masukan Tinjauan Manajemen

DJKI merencanakan Tinjauan Manajemen dan dilaksanakan dengan

mempertimbangkan:

- a. status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya
- b. perubahan dalam isu strategis (eksternal dan internal) yang relevan dengan sistem manajemen mutu Layanan KI
- c. informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu layanan KI, termasuk tren pada:
 - Kepuasan pengguna Layanan (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan umpan balik dari pihak terkait yang berkepentingan
 - Pencapaian sasaran/target kinerja
 - Kinerja proses layanan KI dan kesesuaiannya
 - Ketidaksiesuaian dan tindakan korektif
 - Pemantauan dan pengukuran hasil layanan
 - Hasil audit internal dan eksternal
 - Kinerja penyedia eksternal (Vendor, pihak ketiga)
- d. Kecukupan sumber daya (SDM, Infrastruktur)
- e. Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengendalikan risiko dan peluang.
- f. Peluang perbaikan.

2.6.3.2 Hasil Tinjauan Manajemen

Hasil tinjauan manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a. Peluang untuk perbaikan
- b. Kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen mutu layanan KI
- c. Kebutuhan sumber daya (SDM, Infrastruktur)

Dokumen Terkait :

- DJKI-12.01.CFM-03 Tinjauan Manajemen
- Program Tinjauan Manajemen
- Notulensi Hasil Tinjauan Manajemen

2.7 Peningkatan

2.7.1 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

DJKI mengelola ketidaksesuaian yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan KI dengan menentukan dan menganalisis penyebab ketidaksesuaian, melakukan tindakan perbaikan, serta meninjau dan mengevaluasi efektivitas tindakan yang dilakukan. Bentuk ketidaksesuaian tersebut dapat timbul dari kegiatan audit internal, audit BPK, evaluasi kinerja DJKI, evaluasi zona integritas, dan lain-lain.

Dokumen Terkait :

- DJKI-12.01.CFM.01 Pengendalian Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan
- Daftar Ketidaksesuaian

2.7.2 Peningkatan Berkelanjutan

DJKI terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan KI menuju kantor KI kelas dunia untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan, meningkatkan pengguna layanan, memenuhi harapan di masa depan, serta peningkatan kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu layanan KI melalui penetapan program unggulan tahunan seperti DJKI Aktif Belajar Mengajar, Indonesian IP Academy, Mobile IP Clinic, pengukuhan Guru KI (RuKI), Prioritas Nasional KI Komunal, Sertifikasi Pusat Perbelanjaan Berbasis KI, pengembangan aplikasi dalam layanan KI (POP HC dan POP Merek), dll. Selain itu, upaya peningkatan berkelanjutan juga dilakukan dengan mempertimbangkan hasil pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja.