

**TAHUN
2021**



**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN
Balai Pengelolaan
Kekayaan Intelektual**



**Balai Pengelolaan
Kekayaan Intelektual (BPKI)
DISPERINDAG DIY**

**Jl. Kusumanegara No.9 Yogyakarta
No.Telp/No. Faks (0274) 553898**

Alamat Website : <http://jogjaki.jogjaprov.go.id>



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
BALAI PENGELOLAAN KEKAYAAN INTELEKTUAL

ꦥꦼꦩꦼꦫꦶꦠꦫꦏ꧀ꦢꦲꦫꦺꦃꦶꦠꦶꦩꦺꦴꦪꦏꦂꦠꦏꦲꦤ꧀ꦥꦼꦫꦶꦤ꧀ꦢꦏꦺꦴꦪꦏꦲꦤ꧀ꦶꦤꦠꦺꦭꦺꦴꦏꦏꦺꦴꦪꦏꦲꦤ꧀ꦶꦤꦠꦺꦭꦺꦴꦏ

Alamat Jalan Kusumanegara Nomor 9 Yogyakarta telepon (0274) 553898 faksimile (0274) 553898
Website : jogjaki.jogjaprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGELOLAAN KEKAYAAN INTELEKTUAL
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 065/00554

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
PADA BALAI PENGELOLAAN KEKAYAAN INTELEKTUAL
TAHUN 2021

KEPALA BALAI PENGELOLAAN KEKAYAAN INTELEKTUAL
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual tentang Penetapan Standar Pelayanan Pengaduan pada Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 jo Nomor 19 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1955 nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang-Undang...

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 1950 Tentang berlakunya Undang-Undang Nomor, 2, 3, 10, dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
9. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Gubernur Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Sususnan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta.

MEMUTUSKAN...

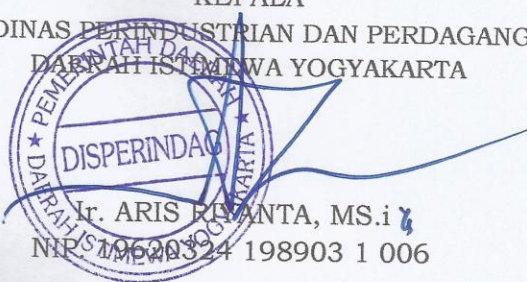
MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Pengaduan pada Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan pada Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual DIY meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. Jasa
 - b. Administrasi
- KETIGA : Standar Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN DI YOGYAKARTA
PADA TANGGAL 21 MEI 2021



DIKUATKAN DENGAN PENGESAHAN OLEH
KEPALA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
DAERAH Istimewa YOGYAKARTA



LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI
 PENGELOLAAN KEKAYAAN INTELEKTUAL
 DISPERINDAG DIY
 NOMOR : 065 / 00554
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PENGADUAN PADA
 BALAI PENGELOLAAN KEKAYAAN
 INTELEKTUAL

A. PENDAHULUAN

Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya di Pelayanan Hak Kekayaan Intelektual dan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, mudah, adil, cepat, transparan, terukur serta akuntabel, maka perlu menetapkan standar pelayanan pengaduan dalam bentuk Keputusan Kepala Balai.

B. STANDAR PELAYANAN

Unit/Satker Pelayanan : **BALAI PENGELOLAAN KEKAYAAN INTELEKTUAL**
 Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[1. Pemohon datang langsung] --> B[2. Pemohon melengkapi formulir] B --> C[3. Petugas menyelesaikan permasalahan] C --> D[diproses] D --> E[4. Petugas memberikan tanggapan resmi] E --> A </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan 3. Petugas menyelesaikan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi <p>Media Informasi :</p> <p>Kotak Pengaduan:</p> <p>Datang Langsung ke desk Layanan Informasi dan Pengaduan dengan alamat Balai Pengelolaan Kekayaan Intelektual Disperindag DIY, Jl. Kusumanegara No. 9 Yogyakarta</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penyelesaian dalam menyelesaikan pengaduan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja Tanggapan pengaduan kepada pemohon dilakukan secara langsung atau melalui email.
4.	Biaya/Tarif	Untuk mendapat layanan ini tidak dikenakan biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung b. Telepon c. Email : balaiKI@jogjaprovo.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 2. Peraturan Menpan Reformasi dan Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014
2.	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa desk layanan informasi Publik yang dilengkapi dengan fasilitas pengaduan: meja, kursi, telepon, formulir
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai standardisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan Internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang per hari
6.	Jaminan Pelayanan	BPKI menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	BPKI menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan
9.	Aksesibilitas	-
10.	Waktu Pelayanan	Hari Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 16.00 WIB Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB Hari Jumát : 07.30 s.d 14.30 WIB Istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB



KEPALA

Ir. ENI ROSILAWATI, MMA
NIP. 196509151993032005