LAPORAN IMPLEMENTASI HASIL PELATIHAN MANAJEMEN RISIKO ORGANISASI SEKTOR PUBLIK TAHUN 2025

Implementasi Manajemen Risiko pada Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur

NAMA	**:**	**PAHLEVI WITANTRA, S.H., M.H.**
NIP	**:**	**198811072012121003**
JABATAN	**:**	**KEPALA BIDANG PELAYANAN KEKAYAAN INTELEKTUAL**
SATUAN KERJA	**:**	**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM JAWA TIMUR**

PELATIHAN MANAJEMEN RISIKO ORGANISASI SEKTOR PUBLIK

BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN HUKUM JAWA TENGAH

TAHUN 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Manajemen risiko merupakan suatu proses sistematis dalam mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengelola risiko atas pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi. Penerapan manajemen risiko di instansi pemerintah semakin penting seiring tuntutan good governance dan akuntabilitas kinerja. Berdasarkan kerangka Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, setiap satuan kerja pemerintah wajib melaksanakan penilaian risiko sebagai bagian dari pengendalian intern. Dengan manajemen risiko yang baik, organisasi publik dapat meminimalkan potensi kegagalan pencapaian sasaran strategis, meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya, serta menjaga kepercayaan pemangku kepentingan.

Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur (selanjutnya disebut *Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim*) berkomitmen untuk menerapkan manajemen risiko dalam pelaksanaan tugasnya. Pelayanan Kekayaan Intelektual mencakup berbagai proses seperti penerimaan dan verifikasi permohonan kekayaan intelektual (paten, merek, hak cipta, indikasi geografis, dll.), pendampingan pemohon, sosialisasi dan koordinasi dengan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, serta pengawasan terhadap layanan tersebut di wilayah Jawa Timur. Kompleksitas tugas ini menghadapkan Bidang Pelayanan KI pada berbagai risiko, baik operasional, strategis, maupun kepatuhan. Oleh karena itu, langkah proaktif melalui identifikasi dan mitigasi risiko menjadi krusial untuk memastikan pelayanan publik di bidang KI berjalan efektif, efisien, dan sesuai target kinerja yang ditetapkan.

Sebagai tindak lanjut dari Pelatihan Manajemen Risiko Organisasi Sektor Publik Tahun 2025 yang diselenggarakan secara daring pada 14–20 Mei 2025 oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM (BPSDM Hukum) Jawa Tengah, Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim telah melaksanakan kegiatan sharing knowledge dan implementasi manajemen risiko di unit kerja. Laporan ini disusun untuk mendokumentasikan pelaksanaan implementasi tersebut. Isi laporan mencakup penjelasan mengenai kegiatan yang telah dilaksanakan, hasil-hasil yang dicapai berupa profil risiko dan rencana pengelolaannya, serta integrasi upaya manajemen risiko dengan dokumen perencanaan dan kinerja instansi. Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan awal dalam pengembangan budaya manajemen risiko di lingkungan Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim, sekaligus memenuhi kewajiban pelaporan hasil pelatihan sesuai instruksi BPSDM Hukum dan HAM.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran lengkap mengenai proses dan hasil implementasi manajemen risiko tahun 2025 di Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim. Laporan ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tindak lanjut pelatihan manajemen

risiko, serta sebagai dokumentasi resmi upaya peningkatan kinerja melalui penerapan manajemen risiko.

Tujuan dari kegiatan implementasi manajemen risiko dan penyusunan laporan ini antara lain:

- Mengidentifikasi dan memetakan profil risiko utama yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan dan indikator kinerja Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim.
- Menyusun risk register awal beserta tingkat risiko (risk level) untuk masing-masing risiko yang teridentifikasi, sebagai landasan pengelolaan risiko lebih lanjut.
- Merumuskan rencana tindak pengelolaan risiko, termasuk perbaikan atau revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diperlukan, guna memitigasi risiko-risiko prioritas.
- Mengintegrasikan manajemen risiko ke dalam proses perencanaan strategis dan pengukuran kinerja (Renstra, Indikator Kinerja Utama/IKU, dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah/LKjIP), sehingga pengelolaan risiko menjadi bagian tak terpisahkan dari sistem manajemen kinerja di Kanwil Kemenkumham Jawa Timur.
- Meningkatkan kesadaran dan kapasitas pejabat/pegawai di lingkungan Bidang Pelayanan KI tentang pentingnya budaya sadar risiko (risk awareness) dalam setiap pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.

  Dengan tercapainya tujuan-tujuan di atas, diharapkan Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim dapat lebih siap dalam menghadapi ketidakpastian dan tantangan, meminimalkan dampak negatif dari risiko, serta memastikan keberlangsungan pelayanan publik yang prima di bidang Kekayaan Intelektual.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup implementasi manajemen risiko tahun 2025 ini terbatas pada Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kanwil Kemenkumham Jawa Timur. Artinya, fokus identifikasi dan pengelolaan risiko diprioritaskan pada proses-proses kerja yang berada di bawah tanggung jawab Bidang Pelayanan KI, meliputi antara lain: pelayanan administrasi permohonan kekayaan intelektual (penerimaan, verifikasi, dan pengiriman berkas ke pusat), pelayanan konsultasi dan sosialisasi KI kepada masyarakat di Jawa Timur, koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait (DJKI pusat, pemerintah daerah, pemohon layanan), serta pengawasan internal atas penyelenggaraan pelayanan KI di Kanwil Jawa Timur.

Dari segi waktu, ruang lingkup laporan mencakup kegiatan implementasi yang dilaksanakan pada Tahun 2025, dengan penekanan pada kegiatan sharing knowledge manajemen risiko dan langkah-langkah awal penyusunan profil risiko pada pertengahan tahun 2025 (Pasca pelatihan di bulan Mei 2025, hingga rapat internal tanggal 15 Juli 2025). Laporan ini tidak mencakup evaluasi

jangka panjang atas efektivitas manajemen risiko (karena implementasi masih pada tahap awal), namun hasil yang disajikan dapat menjadi pijakan untuk pengembangan lebih lanjut. Ruang lingkup materi laporan meliputi identifikasi risiko dan rencana mitigasinya, tetapi tidak mencakup rincian teknis diluar Bidang Pelayanan KI atau risiko di divisi lain dalam Kanwil Kemenkumham Jawa Timur.

Dengan pembatasan ruang lingkup seperti di atas, diharapkan fokus laporan tetap terarah pada kebutuhan Bidang Pelayanan KI. Segala temuan dan rekomendasi yang diuraikan selanjutnya relevan terhadap Bidang Pelayanan KI dan dapat ditindaklanjuti oleh jajaran internal bidang tersebut tanpa mencakup urusan di luar kewenangannya.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Kegiatan implementasi manajemen risiko pada Bidang Pelayanan KI Kanwil Kemenkumham Jawa Timur dilaksanakan melalui sebuah rapat internal berbentuk sharing session (berbagi pengetahuan) yang diadakan pada:

- Hari/Tanggal: Selasa, 15 Juli 2025
- Waktu: 09.00 – 12.00 WIB
- Tempat: Ruang Rapat Kantor Wilayah Kemenkumham Jawa Timur, Jl. Kayoon, Surabaya
- Peserta: Kepala Bidang Pelayanan KI (selaku alumni pelatihan dan narasumber utama), para Kepala Sub Bidang/ seksi di bawah Bidang Pelayanan KI, serta staf pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan KI. Total peserta yang hadir berjumlah 10 orang.
- Agenda: 1) Pemaparan ringkas materi manajemen risiko sektor publik hasil pelatihan oleh narasumber; 2) Diskusi interaktif tentang identifikasi risiko dalam pelaksanaan tugas Bidang Pelayanan KI; 3) Latihan penyusunan risk register awal (daftar risiko beserta penilaian tingkat kemungkinan dan dampaknya); 4) Pembahasan rencana tindak pengendalian risiko, termasuk usulan revisi SOP jika diperlukan; 5) Rencana tindak lanjut integrasi manajemen risiko ke dokumen perencanaan dan pelaporan kinerja bidang.

Pelaksanaan rapat sharing tersebut dimulai dengan sambutan pembuka oleh Kepala Bidang Pelayanan KI yang menekankan tujuan pertemuan, yaitu untuk menyebarluaskan pengetahuan manajemen risiko yang diperoleh dari pelatihan serta menginisiasi langkah konkrit penerapan manajemen risiko di Bidang Pelayanan KI. Selanjutnya, materi konsep dasar manajemen risiko dipresentasikan, meliputi definisi risiko, manfaat manajemen risiko di sektor publik, komponen-komponen kerangka kerja manajemen risiko (berdasarkan standar seperti ISO 31000, disesuaikan dengan pedoman dari BPKP dan KemenPAN-RB), dan tahapan proses manajemen risiko (identifikasi, analisis, evaluasi, mitigasi, monitoring).

Setelah penyampaian materi, sesi inti dilaksanakan berupa diskusi untuk identifikasi risiko. Peserta rapat diminta menginventarisasi berbagai permasalahan atau kejadian potensial yang dapat menghambat pencapaian target kinerja atau mengganggu kelancaran pelayanan KI. Melalui brainstorming yang dipandu,

terkumpul sejumlah risiko yang kemudian dibahas satu per satu. Setiap risiko yang diusulkan dideskripsikan mencakup sumber/penyebab risiko dan potensi dampaknya. Narasumber membantu peserta memahami cara merumuskan pernyataan risiko yang baik (menghubungkan penyebab dan dampak).

Berikutnya dilakukan analisis dan evaluasi risiko awal. Tim melakukan penilaian tingkat kemungkinan (likelihood) terjadinya masing-masing risiko dan tingkat dampak (impact) jika risiko tersebut terjadi, dengan mengacu pada kriteria penilaian sederhana yang disepakati dalam rapat (misalnya skala kualitatif: Sangat Jarang, Jarang, Sedang, Sering, Sangat Sering untuk kemungkinan; dan Rendah, Sedang, Tinggi, Sangat Tinggi untuk dampak). Dari kombinasi penilaian kemungkinan dan dampak, ditentukan tingkat risiko (risk level) untuk setiap risiko (misal: rendah, sedang, tinggi). Hasil evaluasi awal ini menghasilkan prioritas profil risiko utama yang perlu mendapat perhatian lebih dalam pengelolaannya.

Selain itu, dalam rapat juga dibahas langkah-langkah penanganan risiko (risk treatment). Setiap risiko prioritas didiskusikan rencana mitigasinya, apakah melalui penguatan pengendalian internal yang sudah ada, pembuatan prosedur baru, peningkatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi, atau langkah lainnya. Salah satu output penting dari diskusi ini adalah kesepakatan untuk melakukan revisi SOP pada salah satu proses layanan yang dianggap krusial dan memiliki risiko tinggi, serta menyusun strategi integrasi manajemen risiko ke dokumen kinerja (Renstra, IKU, LKjIP).

Rapat diakhiri dengan penyusunan rencana tindak lanjut, di antaranya: penyempurnaan Risk Register awal berdasarkan masukan rapat, penugasan kepada salah satu pejabat untuk merancang draft revisi SOP, dan penjadwalan monitoring/pengkinian profil risiko secara berkala. Notula rapat telah disusun untuk mendokumentasikan seluruh pembahasan dan keputusan yang diambil. Secara umum, kegiatan sharing implementasi pada 15 Juli 2025 berlangsung lancar dan partisipatif, menghasilkan pemahaman bersama tentang pentingnya manajemen risiko serta komitmen untuk menerapkannya secara konsisten di Bidang Pelayanan KI.

C. Hasil yang Dicapai

Ringkasan Profil Risiko Utama

Berdasarkan hasil identifikasi dan penilaian dalam rapat implementasi, diperoleh profil risiko utama Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim tahun 2025. Profil risiko utama ini mencakup beberapa risiko prioritas yang dinilai memiliki tingkat risiko tinggi atau signifikan terhadap pencapaian tujuan bidang. Secara ringkas, risiko-risiko utama tersebut antara lain:

Risiko Keterlambatan Proses Layanan KI–Risiko terjadinya keterlambatan dalam memproses permohonan kekayaan intelektual (paten, merek, dsb.) sesuai standar waktu pelayanan (SLA). Penyebab: gangguan pada sistem aplikasi online DJKI (sering down), jumlah dan kompetensi SDM yang belum mencukupi beban kerja, atau prosedur kerja manual yang tidak efisien. Dampak: penumpukan berkas permohonan, tidak tercapainya target waktu layanan, meningkatnya keluhan dan ketidakpuasan masyarakat, serta potensi turunnya kepercayaan

publik terhadap pelayanan KI di Kanwil Jatim. Risiko ini masuk kategori tingkat risiko tinggi mengingat kemungkinan terjadinya cukup sering dan dampaknya signifikan.

Risiko Kesalahan Administrasi dan Verifikasi – Risiko terjadinya kesalahan dalam verifikasi dokumen atau input data permohonan KI. Penyebab: kelalaian atau kurangnya ketelitian petugas, beban kerja tinggi sehingga waktu pengecekan berkurang, tidak adanya mekanisme pengecekan berlapis. Dampak: data permohonan yang salah dapat berakibat pada kekeliruan proses lebih lanjut (misalnya salah cetak sertifikat KI), potensi sengketa hukum atau komplain dari pemohon, serta citra buruk terhadap kualitas pelayanan. Walaupun frekuensi kesalahan besar tergolong jarang, dampaknya bisa tinggi, sehingga risiko ini diprioritaskan (kategori risiko sedang mendekati tinggi) untuk dikendalikan sebelum menimbulkan insiden serius.

Risiko Rendahnya Partisipasi/Pemahaman Masyarakat – Risiko tidak tercapainya target kinerja terkait jumlah layanan KI (misal: target jumlah permohonan pendaftaran KI) akibat kurangnya partisipasi masyarakat. Penyebab: tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya perlindungan KI masih rendah, sosialisasi dan edukasi oleh Kanwil terbatas jangkauannya, serta hambatan geografis bagi pemohon di daerah terpencil untuk mengakses layanan. Dampak: target strategis bidang KI (yang tertuang dalam Renstra dan Perjanjian Kinerja) tidak tercapai, potensi inovasi atau produk unggulan daerah tidak terlindungi KI, serta kinerja Kanwil secara keseluruhan tampak rendah di mata pusat. Risiko ini dinilai tinggi pada dampaknya terhadap kinerja, dengan tingkat kemungkinan sedang jika tidak diimbangi upaya sosialisasi ekstra.

Risiko Terjadinya Pungutan Liar (Pungli) – Risiko adanya oknum petugas yang melakukan penyalahgunaan wewenang dengan meminta imbalan tidak resmi atas layanan (pungli), maupun risiko masyarakat yang menawarkan suap untuk mempermudah proses. Penyebab: masih adanya celah pengawasan internal, interaksi tatap muka petugas-pemohon yang berpotensi disalahgunakan, budaya integritas yang perlu terus diperkuat. Dampak: praktek pungli dapat mencederai integritas institusi, melanggar hukum, menurunkan kepercayaan publik, dan menggagalkan upaya Kanwil dalam membangun Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Risiko ini meskipun secara kemungkinan dianggap jarang terjadi (karena pengawasan sudah mulai berjalan), namun dampaknya sangat tinggi bila terjadi, sehingga masuk risiko tinggi yang harus dicegah secara ketat.

Risiko Kebocoran Data dan Gangguan Keamanan Informasi – Risiko terjadinya kebocoran data sensitif pemohon atau gangguan pada sistem informasi pelayanan KI. Penyebab: sistem keamanan TI yang belum optimal, praktik manajemen password atau otorisasi yang lemah, serta potensi serangan siber. Dampak: data pribadi pemohon atau data kekayaan intelektual yang bocor dapat menimbulkan pelanggaran privasi dan tuntutan hukum, selain itu gangguan sistem dapat menghentikan layanan sementara dan menghambat kinerja. Risiko ini dinilai sedang (kemungkinan sangat jarang, namun dampak cukup tinggi), namun tetap perlu diantisipasi mengingat tren ancaman siber ke depannya.

Profil risiko utama di atas memberikan fokus area bagi manajemen untuk dialokasikan sumber daya pengendalian. Dari lima risiko prioritas tersebut, tampak bahwa aspek operasional pelayanan (seperti keterlambatan dan kesalahan proses) dan aspek stakeholder/public (seperti partisipasi masyarakat dan integritas pelayanan) menjadi perhatian utama. Risiko-risiko lain yang berlevel lebih rendah juga teridentifikasi (misal risiko kerusakan sarana prasarana, risiko ketidakpatuhan terhadap prosedur administrasi tertentu, dsb.), namun tidak diuraikan dalam ringkasan ini dan tetap termuat dalam dokumen risk register lengkap.

Tabel Risk Register Awal

Sebagai keluaran konkrit dari kegiatan implementasi, tim Bidang Pelayanan KI telah menyusun Tabel Risk Register awal Tahun 2025. Risk register ini memuat daftar risiko yang teridentifikasi lengkap dengan penilaian tingkat kemungkinan dan dampak, level risiko, serta rencana tindak pengendalian untuk masing-masing risiko. Berikut disajikan cuplikan Tabel Risk Register awal Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim (lima risiko utama):

No	Risiko	Kemung-kinan	Dampak	Level Risiko	Rencana Mitigasi
1.	Keterlambatan proses layanan KI	Sering	Tinggi	Tinggi	- Koordinasi intensif dengan DJKI pusat terkait kestabilan sistem. - Menambah SDM atau pengaturan ulang beban kerja (lembur/shift) saat volume permohonan tinggi. - Digitalisasi alur kerja internal untuk efisiensi.
2.	Kesalahan administrasi/verifikasi data	Jarang	Tinggi	Sedang	- Menyusun SOP baru untuk cek dua langkah (double-check) oleh petugas berbeda sebelum data diinput final. - Pelatihan peningkatan ketelitian dan *quality control* berkala bagi petugas.
3.	Partisipasi masyarakat rendah dalam layanan KI	Sedang	Tinggi	Tinggi	- Program sosialisasi/ edukasi ke masyarakat dan perguruan tinggi tentang pentingnya KI (jemput bola ke daerah). - Kerja sama dengan Dinas terkait di Pemda untuk menjaring potensi permohonan KI.

4.	Pungutan liar (penyalahgunaan wewenang)	Jarang	Sangat Tinggi	Tinggi	- Penguatan pengawasan internal (pengawasan melekat, CCTV di loket layanan). - Rotasi petugas front-office secara periodik untuk mencegah kolusi. - Penerapan Zona Integritas, penegakan sanksi tegas jika ada pelanggaran.
5.	Kebocoran data/ keamanan informasi	Sangat Jarang	Tinggi	Sedang	- Peningkatan sistem keamanan TI (update firewall, antivirus, *backup* rutin). - Pembatasan akses data sesuai *user level*, audit trail aktivitas pengguna. - Pelatihan kesadaran keamanan informasi untuk pegawai.

Dari tabel risk register awal di atas, dapat dilihat bahwa setiap risiko telah diberikan penilaian kualitatif. Warna tebal pada kolom *Level Risiko* menandakan prioritas utama (High Risk) yang memerlukan pemantauan ketat manajemen. Rencana mitigasi yang dicantumkan bersifat usulan awal yang realistis untuk dilaksanakan dalam kapasitas Bidang Pelayanan KI. Beberapa rencana penanganan risiko membutuhkan koordinasi dengan pihak eksternal (misalnya DJKI pusat untuk isu sistem, atau instansi daerah untuk sosialisasi), sehingga implementasinya akan dikoordinasikan lebih lanjut.

Risk register awal ini akan menjadi dasar acuan dalam pengelolaan risiko bidang. Ke depannya, dokumen risk register diharapkan ditinjau ulang dan diperbarui minimal setiap tahun atau saat terjadi perubahan signifikan pada lingkungan internal/eksternal yang mempengaruhi profil risiko.

Poin Penting dari SOP Revisi

Salah satu tindak lanjut penting dari implementasi manajemen risiko ini adalah penyusunan revisi Standard Operating Procedure (SOP) pada proses pelayanan yang teridentifikasi memiliki celah risiko tinggi. Berdasarkan hasil diskusi tim, proses verifikasi dan pengolahan data permohonan KI dipilih sebagai prioritas untuk penyempurnaan SOP, mengingat pada proses inilah risiko kesalahan administrasi (Risiko No. 2 di atas) dapat terjadi. Berikut poin-poin penting perubahan/perbaikan dalam SOP yang direkomendasikan:

- Penambahan Tahap Verifikasi Ganda: SOP baru mengharuskan setiap berkas permohonan KI yang masuk untuk diverifikasi oleh dua orang petugas secara berjenjang. Petugas pertama melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan

dan kebenaran dokumen, kemudian petugas kedua melakukan pengecekan ulang (*double-check*) sebelum data diinput ke sistem. Langkah ini memastikan kesalahan atau kelalaian dapat ditangkap lebih dini sebelum proses lanjut.

- Checklist dan Initial Petugas: Dalam SOP revisi disertakan *checklist* persyaratan dan kolom *paraf/initial* petugas verifikator pada setiap berkas. Setiap petugas yang memeriksa akan membubuhkan tanda tangan/paraf pada checklist sebagai bukti bahwa dokumen telah diperiksa sesuai tugasnya. Hal ini meningkatkan akuntabilitas individu dan mempermudah pelacakan jika terjadi kesalahan.
- Batas Waktu Verifikasi: SOP diperjelas dengan menetapkan standar waktu maksimal untuk proses verifikasi berkas sejak diterima. Misalnya, dalam 1 x 24 jam berkas harus sudah diverifikasi lengkap. Batas waktu ini untuk mencegah penundaan yang bisa menumpuk berkas dan memicu keterlambatan layanan. Jika ada kendala (misal sistem error), petugas wajib melaporkan dan atasan dapat mengambil tindakan (misal penugasan tambahan atau langkah manual sementara).
- Prosedur Penanganan Gangguan Sistem: Mengingat risiko keterlambatan sering bersumber dari gangguan sistem online, SOP revisi memasukkan skenario *contingency*. Apabila aplikasi DJKI pusat mengalami gangguan lebih dari durasi tertentu, maka Bidang Pelayanan KI dapat menerapkan prosedur alternatif, seperti pencatatan manual sementara disertai penerbitan tanda terima manual, dan kemudian melakukan input data segera setelah sistem pulih. SOP juga mengatur komunikasi segera dengan admin IT DJKI pusat saat terjadi *down time* panjang.
- Penguatan Integritas Layanan: Dalam rangka mencegah risiko pungli, SOP layanan diperkuat dengan penegasan larangan menerima imbalan di luar ketentuan, kewajiban petugas untuk memberikan informasi transparan terkait biaya resmi (jika ada) kepada pemohon, serta mekanisme *whistleblowing* bagi pengguna layanan untuk melaporkan penyimpangan. Meskipun aspek integritas ini sebagian sudah tercantum pada aturan umum, menegaskannya di SOP teknis pelayanan akan mengingatkan kembali petugas pada setiap langkah kerja.
- Perubahan-perubahan di atas dirangkum dalam draft revisi SOP "Prosedur Pelayanan Permohonan Kekayaan Intelektual" yang saat ini tengah disusun. Draft tersebut akan melalui review dan persetujuan pimpinan sebelum diresmikan menjadi SOP final. Diharapkan, dengan SOP yang telah diperbaiki, pengendalian terhadap risiko operasional dan fraud dalam proses pelayanan KI menjadi lebih kuat, serta kualitas pelayanan meningkat. Revisi SOP ini juga menjadi wujud nyata bagaimana hasil identifikasi risiko ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan proses.
- Integrasi Manajemen Risiko dengan Renstra, IKU, dan LKjIP
- Implementasi manajemen risiko di Bidang Pelayanan KI Kanwil Jatim Tahun 2025 ini tidak berdiri sendiri, melainkan dikaitkan dengan kerangka perencanaan dan pengukuran kinerja instansi. Berikut adalah upaya integrasi yang telah dan akan dilakukan:

- Integrasi dengan Renstra (Rencana Strategis): Rencana Strategis Kanwil Kemenkumham Jawa Timur 2020-2024 maupun yang diperbarui untuk periode selanjutnya memuat visi, misi, tujuan, dan program strategis termasuk di bidang KI. Hasil identifikasi risiko digunakan untuk meninjau kembali asumsi-asumsi strategis dalam Renstra. Misalnya, jika Renstra menargetkan peningkatan jumlah permohonan KI tertentu tiap tahun, risiko *rendahnya partisipasi masyarakat* yang teridentifikasi perlu diakomodasi dalam strategi Renstra dengan menambahkan program sosialisasi lebih gencar atau kolaborasi lintas sektor. Integrasi lainnya adalah dengan memasukkan langkah-langkah mitigasi risiko ke dalam rencana aksi tahunan. Dengan demikian, Renstra tidak hanya memuat apa yang ingin dicapai, tapi juga mengakui hambatan potensial dan langkah antisipatif. Hal ini sejalan dengan prinsip perencanaan strategis yang adaptif dan *risk-informed*.
- Integrasi dengan IKU (Indikator Kinerja Utama): Bidang Pelayanan KI memiliki beberapa IKU/target kinerja yang harus dicapai (misalnya jumlah layanan KI terselesaikan, tingkat kepuasan pemohon, dll.). Manajemen risiko membantu memastikan target-target tersebut lebih realistis dan tercapai dengan mengelola faktor-faktor penghambat. Contohnya, salah satu IKU adalah “Jumlah permohonan kekayaan intelektual yang difasilitasi Kanwil per tahun”. Risiko yang mengancam pencapaian IKU tersebut (seperti rendahnya sosialisasi atau keterbatasan SDM) telah diidentifikasi dalam risk register. Selanjutnya, upaya mitigasi seperti program sosialisasi proaktif dan penambahan SDM bisa dimasukkan sebagai kegiatan pendukung pencapaian IKU. Selain itu, monitoring IKU setiap triwulan akan diintegrasikan dengan monitoring risiko: jika ada indikator kinerja yang realisasinya lambat, akan dievaluasi apakah ada faktor risiko yang terjadi, dan kemudian dilakukan tindakan koreksi. Integrasi ini memastikan manajemen kinerja dan manajemen risiko berjalan paralel, sehingga capaian kinerja tidak dilihat terpisah dari konteks risikonya.
- Integrasi dengan LKjIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah): LKjIP merupakan laporan tahunan yang menjelaskan capaian kinerja dan anggaran. Mulai pelaporan 2025, Bidang Pelayanan KI akan menyertakan analisis risiko ke dalam narasi LKjIP. Misalnya, jika terdapat target yang tidak tercapai atau program tertunda, laporan akan menjelaskan apakah penyebabnya terkait risiko yang diidentifikasi (seperti gangguan sistem atau faktor eksternal lainnya), dan bagaimana upaya penanganannya. Juga, bagian mitigasi risiko signifikan dapat dilaporkan sebagai langkah perbaikan kinerja. Dengan demikian, LKjIP akan lebih komprehensif, tidak hanya melaporkan apa yang dicapai tetapi juga kendala dan risiko yang dihadapi serta upaya yang telah dilakukan untuk mengatasinya. Hal ini selaras dengan arahan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang menekankan *analysis and learning*, dimana instansi diharapkan belajar dari hambatan kinerja untuk perbaikan ke depan.

Integrasi manajemen risiko dengan Renstra, IKU, dan LKjIP menegaskan bahwa pengelolaan risiko menjadi bagian inheren dalam tata kelola Bidang Pelayanan KI. Ke depan, upaya ini akan terus diperkuat, misalnya dengan melibatkan Inspektorat atau Satuan Pengawasan Intern dalam proses evaluasi

risiko, memastikan bahwa hasil evaluasi risiko di tingkat bidang turut dipertimbangkan dalam penyusunan kebijakan di tingkat Kanwil, dan mengkomunikasikan profil risiko secara berkala kepada pimpinan sebagai bahan pengambilan keputusan strategis. Dengan demikian, budaya sadar risiko diharapkan tertanam dalam siklus manajemen pemerintahan sehari-hari.

D. Simpulan dan Saran

Simpulan

Implementasi manajemen risiko Tahun 2025 di Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kanwil Kemenkumham Jawa Timur telah berjalan sesuai rencana sebagai tindak lanjut hasil pelatihan. Melalui rapat sharing knowledge yang partisipatif, tim berhasil mengidentifikasi sejumlah risiko utama yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan. Profil risiko utama mencakup aspek operasional (efisiensi proses dan akurasi administrasi), aspek pelayanan publik (partisipasi dan kepuasan masyarakat), serta aspek integritas dan keamanan informasi. Penyusunan risk register awal telah memberikan gambaran tingkat risiko untuk setiap isu dan rencana mitigasi awal yang konkret. Langkah nyata juga telah diambil dengan menyusun revisi SOP pada titik kritis proses layanan sebagai upaya pengendalian preventif. Selain itu, komitmen untuk mengintegrasikan manajemen risiko dengan dokumen perencanaan strategis dan pelaporan kinerja menegaskan pendekatan proaktif dan menyeluruh (holistik) dalam meningkatkan kinerja Bidang Pelayanan KI.

Secara umum, implementasi tahap awal ini menunjukkan bahwa manajemen risiko dapat diaplikasikan di tingkat unit kerja dengan dukungan pimpinan dan partisipasi aktif pegawai. Meskipun masih pada tahap awal, manfaat yang dirasakan antara lain: peningkatan kesadaran akan potensi masalah sejak dini, komunikasi internal yang lebih terbuka mengenai kendala lapangan, serta lahirnya inisiatif perbaikan (seperti revisi SOP dan program sosialisasi) yang berorientasi mitigasi risiko. Hal-hal ini diharapkan akan berkontribusi positif terhadap pencapaian target kinerja Bidang Pelayanan KI dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Saran

Untuk keberlanjutan dan efektivitas manajemen risiko ke depan, beberapa saran/perbaikan dapat dipertimbangkan:

- Penguatan Komitmen dan Kapasitas: Pimpinan Bidang serta seluruh jajaran perlu terus meningkatkan komitmen dalam menerapkan manajemen risiko. Diperlukan dukungan berkelanjutan, misalnya pelatihan lanjutan atau bimbingan teknis tentang manajemen risiko bagi pegawai yang belum mengikuti, agar kapasitas seluruh tim merata.
- Pemutakhiran Berkala Risk Register: Risk register yang telah disusun hendaknya tidak menjadi dokumen statis. Disarankan dibentuk *Tim Manajemen Risiko* tingkat bidang yang bertugas melakukan review dan pemutakhiran profil risiko secara berkala (misalnya setiap triwulan atau semester). Tim ini juga memonitor pelaksanaan rencana mitigasi yang telah direncanakan, menilai efektivitasnya, dan menyesuaikan strategi bila diperlukan.

- Pengawalan Implementasi Mitigasi: Setiap rencana penanganan risiko (misal: program sosialisasi, peningkatan IT, revisi SOP) perlu ditindaklanjuti sesuai jadwal dan tanggung jawab yang jelas. Saran konkrit, buatlah *rencana aksi* terperinci yang memuat apa, siapa penanggung jawab, kapan pelaksanaan, dan indikator keberhasilan untuk tiap aksi mitigasi risiko utama. Pengawalan ini bisa disinergikan dengan monitoring kinerja rutin.
- Pelibatan Pihak Terkait: Manajemen risiko yang efektif perlu kolaborasi. Disarankan untuk melibatkan unit terkait, misalnya Inspektorat Wilayah sebagai pembina SPIP untuk memberikan masukan atas profil risiko dan kontrol yang ditetapkan, DJKI Pusat untuk risiko yang terkait sistem dan regulasi pusat, serta stakeholders eksternal (seperti Dinas di Pemda atau komunitas pengguna layanan) untuk mendapatkan perspektif luar terhadap risiko pelayanan KI. Umpan balik dari berbagai pihak akan memperkaya analisis risiko dan memastikan langkah mitigasi lebih komprehensif.
- Integrasi Sistematis dalam Manajemen: Kedepannya, manajemen risiko sebaiknya dilembagakan dalam SOP dan budaya kerja sehari-hari. Misalnya, sebelum melaksanakan program baru atau inovasi layanan, dilakukan *assessment* risiko terlebih dahulu. Setiap rapat evaluasi kinerja bidang dapat menyisipkan agenda pembahasan risiko, sehingga selalu ada kesadaran dan evaluasi apakah ada risiko baru muncul atau perubahan pada tingkat risiko yang ada.

Dengan melaksanakan saran-saran di atas, diharapkan implementasi manajemen risiko di Bidang Pelayanan KI akan semakin matang. Hal ini bukan saja untuk mengurangi kejadian yang merugikan, tetapi juga untuk menangkap peluang perbaikan yang muncul dari proses evaluasi risiko, sehingga kinerja terus meningkat secara berkesinambungan.

E. Penutup

Demikian Laporan Implementasi Manajemen Risiko Tahun 2025 pada Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur ini disusun. Laporan ini memberikan gambaran upaya awal yang telah dilaksanakan dalam menerapkan manajemen risiko di tingkat unit kerja, mulai dari kegiatan sosialisasi hingga penyusunan profil risiko dan langkah mitigasinya. Tentunya, apa yang disajikan dalam laporan ini masih akan ditindaklanjuti dan disempurnakan dalam praktik berkelanjutan.

Melalui laporan ini, diharapkan pimpinan dan jajaran Kanwil Kemenkumham Jawa Timur mendapat informasi yang komprehensif mengenai potensi risiko di bidang pelayanan KI beserta upaya pengelolaannya. Dukungan dan arahan dari pimpinan sangat diharapkan untuk keberhasilan implementasi lebih lanjut. Pada akhirnya, penerapan manajemen risiko yang konsisten akan menjadi bagian integral dari budaya kerja, yang akan mendukung terwujudnya pelayanan publik di bidang Kekayaan Intelektual yang prima, akuntabel, dan bebas dari korupsi sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Semoga langkah kecil yang telah dimulai pada tahun 2025 ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kinerja dan kualitas layanan di

Kanwil Kemenkumham Jawa Timur. Laporan ini juga diharapkan bermanfaat sebagai referensi bagi unit-unit lain yang akan atau sedang menjalankan implementasi manajemen risiko serupa. Terima kasih kepada semua pihak di Bidang Pelayanan KI dan unit terkait yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan implementasi ini. Komitmen dan kerja sama kita bersama menjadi kunci sukses dalam mengelola risiko demi mencapai tujuan organisasi.

Surabaya, 20 Juli 2025
Kepala Bidang Kekayaan Intelektual



Pahlevi Witantra
NIP. 198811072012121003

Lampiran


15 Jul 2025 10.29.06
Embong Kaliasin
Kecamatan Genteng
Surabaya
Jawa Timur


15 Jul 2025 10.28.42
Embong Kaliasin
Kecamatan Genteng
Surabaya
Jawa Timur

NOTULA RAPAT

Sharing Implementasi Manajemen Risiko di Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual
Hari, Tanggal : Selasa, 15 Juli 2025
Waktu : 13.00 – 15.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Bidang Pelayanan Hukum
Dipimpin oleh : Kepala Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual
Peserta : Seluruh Staf Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual

AGENDA

Diskusi dan identifikasi awal implementasi manajemen risiko pelayanan KI dalam rangka penyusunan laporan hasil pelatihan.

HASIL PEMBAHASAN

1. **Pembukaan oleh Kepala Bidang Pelayanan KI**
    - Menyampaikan maksud rapat sebagai sarana berbagi pemahaman hasil pelatihan manajemen risiko sektor publik yang diikuti Kabid.
    - Menegaskan bahwa pendekatan manajemen risiko diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan dan pengendalian internal.
    - Memberikan gambaran umum prinsip dan siklus manajemen risiko (identifikasi – analisis – evaluasi – mitigasi – monitoring).
2. **Identifikasi Risiko Awal**
   Dilakukan secara partisipatif, staf menyampaikan pengalaman dan potensi hambatan dalam pelaksanaan layanan KI.
   Beberapa risiko yang diangkat antara lain:
    - Keterlambatan penyelesaian permohonan karena lonjakan volume (periode festival, akhir tahun).
    - Ketidaksesuaian input data dalam sistem (e-Filing).
    - Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur KI, berdampak pada sosialisasi kurang efektif.
    - Gangguan sistem DJKI yang menyebabkan antrian manual.
    - Risiko kecurangan atau penyalahgunaan kewenangan oleh pihak tertentu.
3. **Pemetaan Risiko**
    - Masing-masing risiko diberi skor berdasarkan probabilitas dan dampak.
    - Dihasilkan *draft risk register awal* yang terdiri dari 6 risiko utama dengan skor risiko berkisar antara 8–16.
    - Mitigasi awal disusun berdasarkan kondisi dan sumber daya yang tersedia di bidang saat ini.
4. **Penyesuaian SOP**
    - Dibahas perlunya merevisi SOP pelayanan untuk menambahkan langkah pengendalian internal:
        - Penegasan pengawasan oleh Kasi/Subbid untuk mencegah fraud.

        - Prosedur alternatif saat gangguan sistem DJKI (pencatatan manual).
    - Tim sepakat menyusun draf SOP revisi dengan format standar sebagai lampiran laporan.
5. **Integrasi dengan Kinerja dan Laporan**
    - Risiko akan dikaitkan dengan target-target kinerja di Renstra dan LKjIP.
    - Monitoring risiko akan diintegrasikan ke dalam forum evaluasi triwulanan yang sudah berjalan.
6. **Penutup**
    - Kabid menyampaikan bahwa hasil diskusi ini akan dirangkum dalam laporan implementasi dan akan dibahas kembali untuk pemutakhiran risk register usai Semester I.
    - Diharapkan semua staf mulai membiasakan mencatat temuan risiko dan solusi saat menjalankan tugas sehari-hari.

KEPUTUSAN

- Disepakati draft risk register awal dan SOP revisi akan difinalisasi minggu ini.
- Kabid akan menyusun laporan implementasi dan menyampaikannya ke Divisi untuk dilaporkan lebih lanjut ke BPSDM dan Inspektorat Jenderal.

PENUTUP

Rapat ditutup pukul 15.00 WIB dengan harapan bahwa semangat manajemen risiko menjadi budaya kerja yang berkelanjutan di bidang pelayanan KI.

Notulis,



Ikromatul Hasanah

Disetujui,

Kepala Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual



Pahlevi Witantra

Lampiran 2: Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kekayaan Intelektual (Revisi 2025)

Tujuan: SOP ini bertujuan untuk memberikan panduan pelaksanaan layanan Kekayaan Intelektual (KI) di Kantor Wilayah Kemenkumham Jawa Timur secara efektif, transparan, dan akuntabel. Revisi SOP dilakukan setelah identifikasi risiko utama, dengan penambahan langkah pengendalian internal agar pelayanan sesuai standar dan mencegah terjadinya penyimpangan. Perubahan difokuskan pada penegasan pengawasan internal untuk mencegah fraud serta penyesuaian alur permohonan saat terjadi gangguan sistem IT, sehingga diharapkan meningkatkan efektivitas pengendalian internal dan kualitas pelayanan KI.

Ruang Lingkup: SOP ini berlaku untuk seluruh proses pelayanan administrasi Kekayaan Intelektual di Kanwil Kemenkumham Jatim, mencakup pelayanan pendaftaran hak cipta, merek, paten, desain industri, indikasi geografis, dan KI lainnya. SOP mengatur alur pelayanan sejak *pre-service* (penerimaan permohonan) hingga *post-service* (penyerahan output layanan, seperti sertifikat KI atau bukti permohonan), termasuk prosedur dalam kondisi normal maupun darurat (misalnya gangguan sistem).

Dasar Hukum:

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang di bidang Kekayaan Intelektual (UU Paten, UU Merek, UU Hak Cipta, UU Desain Industri, dll) dan peraturan pelaksananya.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 5 Tahun 2018 tentang Penerapan Manajemen Risiko di Lingkungan Kemenkumham (sebagai landasan penguatan SPIP dan pengendalian internal).
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM serta aturan internal terkait standar pelayanan KI di Kantor Wilayah.

Definisi:

- *Pelayanan KI:* Proses pemberian layanan administrasi terkait permohonan kekayaan intelektual oleh masyarakat, mencakup pemeriksaan kelengkapan berkas, entry data ke sistem DJKI, hingga penerbitan tanda terima atau sertifikat KI.
- *Fraud (Kecurangan):* Tindakan penyalahgunaan wewenang atau penipuan dalam proses layanan untuk keuntungan pribadi atau pihak tertentu, yang dapat merugikan pemohon maupun instansi. (Contoh: meminta imbalan ilegal, memanipulasi data permohonan).
- *Gangguan Sistem IT:* Kondisi terhentinya atau terganggunya aplikasi/portal elektronik layanan KI (misal: e-Filing DJKI) karena masalah teknis, jaringan, atau pemeliharaan, sehingga mempengaruhi kelancaran proses pelayanan.

Pihak Terkait dan Tanggung Jawab:

- **Pemohon/Pengguna Layanan:** Mengajukan permohonan pendaftaran KI dengan melengkapi persyaratan dan mengikuti prosedur yang ditetapkan.
- **Petugas Layanan Front Office:** Menerima berkas permohonan dari pemohon, melakukan verifikasi awal kelengkapan dokumen, dan memberikan informasi layanan.
- **Petugas Verifikator Teknis:** Memeriksa secara detail persyaratan administrasi dan substantif permohonan KI, menginput data ke sistem, dan memproses permohonan sesuai SOP.
- **Kepala Sub Bidang Pelayanan KI:** Pengendali teknis yang memastikan petugas menjalankan prosedur dengan benar; melakukan verifikasi akhir sebelum permohonan diajukan ke Direktorat Jenderal KI jika diperlukan. Juga bertugas melakukan monitoring harian atas permohonan yang masuk.
- **Kepala Bidang Pelayanan Hukum:** Pengawas operasional pelayanan KI yang mengkoordinasikan Subbid Pelayanan KI, serta memastikan SOP dipatuhi. Ikut melakukan pengawasan internal untuk mencegah kecurangan.
- **Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM:** Penanggung jawab tertinggi di bidang pelayanan hukum (termasuk KI) di Kanwil. Melakukan **pengawasan internal** secara berkala bersama Kabid untuk memastikan pelayanan sesuai SOP dan tidak terjadi penyimpangan/fraud.
- **Pusat DJKI (Ditjen Kekayaan Intelektual):** Otoritas pusat yang memproses subtantif permohonan KI (misal pemeriksaan substanstif merek/paten). Kanwil berkoordinasi dalam hal penerusan permohonan dan sinkronisasi data melalui sistem.

Prosedur Pelayanan:

1. **Penerimaan Permohonan:**
    - Pemohon datang ke loket layanan KI Kanwil atau melalui sistem online yang tersedia dengan membawa/mengunggah kelengkapan berkas permohonan sesuai jenis KI (formulir, surat kuasa jika dikuasakan, bukti pembayaran PNBP, dan persyaratan lain).
    - **Petugas Front Office** menerima berkas dan memeriksa kelengkapan awal. Jika dokumen tidak lengkap/benar, petugas mengembalikan berkas disertai penjelasan kekurangan kepada pemohon untuk dilengkapi. Jika lengkap, petugas memberikan nomor agenda/tanda terima sementara kepada pemohon dan meneruskan berkas ke petugas verifikator.
2. **Verifikasi Administratif dan Input Data:**
    - **Petugas Verifikator** memeriksa detail berkas permohonan (sesuai checklist persyaratan). Data pemohon dan detail permohonan kemudian diinput ke sistem e-Filing DJKI atau aplikasi internal yang terhubung dengan DJKI.

- Petugas memastikan bukti pembayaran PNBP telah valid. Apabila belum, pemohon diminta melakukan pembayaran sesuai ketentuan sebelum proses dilanjutkan.
- Setelah input data berhasil, sistem akan menghasilkan *tanda terima elektronik* atau nomor permohonan. Petugas mencetak tanda terima resmi untuk diberikan ke pemohon sebagai bukti permohonan telah diregistrasi.

3. **Pengolahan Permohonan:**
   - **Petugas Verifikator Teknis** menyusun berkas yang telah diinput dan melakukan pengecekan akhir. Untuk jenis layanan tertentu (misal permohonan hak cipta sederhana), Kanwil dapat langsung menerbitkan output (contoh: surat pencatatan ciptaan). Untuk layanan yang membutuhkan pemeriksaan substantif (merek, paten, dsb.), berkas elektronik diteruskan ke DJKI pusat.
   - **Pengawasan Internal:** Pada tahap ini, atasan langsung (Kasi/Subbid KI) melakukan kontrol dengan memeriksa *log* transaksi permohonan secara periodik. Langkah ini ditambahkan sebagai penegasan pencegahan fraud – misalnya dengan review acak (random) terhadap berkas permohonan dan verifikasi bahwa tidak ada indikasi kecurangan (seperti percepatan tidak wajar tanpa dasar atau permintaan biaya di luar PNBP). Hasil monitoring dicatat dalam log pengawasan.
4. **Persetujuan dan Penyelesaian:**
   - Jika proses substantif dilakukan di DJKI pusat, Kanwil memantau status melalui sistem. Setelah DJKI memberikan keputusan (persetujuan, penolakan, atau penerbitan sertifikat KI), petugas Kanwil menerima notifikasi dan mencetak dokumen output (sertifikat, surat pencatatan, surat penolakan, dll.) sesuai hasil keputusan.
   - Penyerahan Output Layanan: Petugas menghubungi pemohon untuk pengambilan output. Pemohon datang menyerahkan tanda terima permohonan, kemudian petugas menyerahkan sertifikat KI atau dokumen keluaran lain dan meminta pemohon menandatangani bukti serah terima.
   - Petugas memberikan penjelasan singkat mengenai hak dan kewajiban pemegang KI (jika relevan) dan mengarahkan pemohon mengisi survei kepuasan atas layanan.
5. **Penanganan Keluhan/Pertanyaan:**
   - Apabila pemohon memiliki keluhan (misal: layanan terlambat dari SLA, atau ada indikasi pelayanan tidak sesuai prosedur), pemohon dapat menyampaikan pengaduan melalui meja pengaduan di Kanwil atau kanal resmi (website, email, telepon pengaduan).
   - Petugas pengaduan mencatat keluhan dan meneruskan kepada penanggung jawab (Kasi/Subbid KI). Tindak lanjut diberikan paling lambat 5 hari kerja. Jika keluhan terkait dugaan fraud/penyimpangan,

akan ditindaklanjuti khusus oleh tim internal (melibatkan **Divisi Pelayanan Hukum dan Inspektorat** bila perlu).
    - Jawaban atau solusi atas keluhan disampaikan kepada pemohon dan dicatat untuk evaluasi lebih lanjut.

Prosedur Khusus Saat Terjadi Gangguan Sistem IT:
Pada kondisi **sistem elektronik (e-Filing atau aplikasi terkait) mengalami gangguan** (down/error) yang menghambat proses input atau monitoring:

- Petugas tetap menerima berkas permohonan secara manual. Setelah verifikasi dokumen fisik lengkap, petugas mencatat data penting pemohon dan permohonan secara offline (misal dalam formulir manual atau Excel). Pemohon tetap diberikan tanda terima manual sebagai bukti penerimaan berkas.
- Petugas memberitahukan pemohon bahwa proses lanjutan akan dilakukan setelah sistem pulih, dan memberikan perkiraan waktu atau meminta pemohon meninggalkan kontak yang dapat dihubungi.
- Segera setelah sistem IT normal kembali, petugas melakukan input data dari berkas yang telah diterima segera sesuai urutan antrian yang dicatat. Tanggal pengajuan yang tercatat menyesuaikan tanggal penerimaan manual sebelumnya agar tidak merugikan hak pemohon.
- Jika gangguan sistem berkepanjangan (misal lebih dari 1 hari), Koordinator/pimpinan layanan KI melaporkan kendala tersebut ke DJKI pusat untuk langkah lebih lanjut, serta memberikan informasi resmi kepada publik (misal melalui pengumuman di kantor atau media sosial Kanwil) mengenai kendala layanan.
- Pengawasan khusus: Kepala Bidang/Kasi memastikan tidak ada berkas yang tertinggal selama gangguan sistem. Dilakukan cross-check antara catatan manual dan input yang dilakukan setelah sistem pulih, untuk menjamin seluruh permohonan terproses dan mencegah risiko penyalahgunaan data selama periode gangguan.

Pengawasan dan Evaluasi:

- **Pengawasan Internal Rutin:** Dilaksanakan oleh Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM, Kepala Bidang Pelayanan Hukum, dan Kepala Sub Bidang Pelayanan KI sesuai jenjangnya. Mereka melakukan inspeksi berkala terhadap proses layanan, termasuk pengecekan dokumen, evaluasi waktu penyelesaian vs. standar, serta pemeriksaan indikator fraud (seperti ketidaksesuaian prosedur, keluhan pemohon terkait pungutan liar, dll). Temuan pengawasan didokumentasikan untuk perbaikan.
- **Evaluasi Kinerja Layanan:** Dilakukan sekurang-kurangnya setiap triwulan oleh tim pelayanan KI. Mencakup evaluasi capaian Standar Pelayanan (waktu rata-rata layanan, jumlah permohonan vs. selesai, tingkat kepuasan pengguna,

dsb.) dan efektivitas pengendalian risiko. Hasil evaluasi triwulanan dibahas dalam rapat manajemen.

- **Tindak Lanjut:** Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau risiko baru selama implementasi SOP, segera dilakukan revisi atau penyesuaian. Pakta integritas seluruh petugas telah ditandatangani untuk memastikan komitmen anti-fraud dalam pelayanan.
- **Peningkatan Berkelanjutan:** SOP ini merupakan dokumen hidup yang dapat diperbarui. Setelah evaluasi (misal Evaluasi Semester I 2025), jika diperlukan perubahan lebih lanjut (baik untuk menutup celah risiko baru maupun meningkatkan efisiensi), revisi akan dilakukan dan disosialisasikan kepada seluruh petugas.

Dengan revisi SOP ini, diharapkan internal control dalam proses pelayanan KI semakin kuat dan risiko utama (fraud, gangguan sistem, dll) dapat dikelola dengan baik. Langkah-langkah pengawasan proaktif dan rencana darurat IT di atas selaras dengan upaya memperkuat SPIP dan budaya manajemen risiko di instansi, sehingga pelayanan KI kepada masyarakat dapat berlangsung lebih efektif, transparan, dan bebas dari penyimpangan.

Lampiran 3: Risk Register Awal 2025 – Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual

Deskripsi: Dokumen Risk Register ini memuat daftar risiko yang telah diidentifikasi dalam proses Pelayanan KI di Kanwil Kemenkumham Jawa Timur beserta penilaian probabilitas dan dampaknya, level risiko, serta rencana mitigasi yang disiapkan. Risk register awal ini disusun pada awal Tahun 2025 sebagai bagian dari implementasi Manajemen Risiko (sesuai Permenkumham No.5 Tahun 2018). Dokumen ini menjadi acuan dalam monitoring triwulanan dan akan diperbarui secara berkala sesuai perkembangan, misalnya setelah evaluasi Semester I 2025, untuk memastikan pengelolaan risiko selalu relevan. Penilaian risiko menggunakan skala 1–5 (1 sangat rendah, 5 sangat tinggi) pada Probabilitas (P) dan Dampak (D). Skor total merupakan hasil perkalian P×D; kategori risiko ditetapkan berdasarkan skor tersebut (contoh: 1–5 = sangat rendah, 6–10 = rendah, 11–15 = sedang, 16–20 = tinggi, 21–25 = sangat tinggi).

Berikut ringkasan risk register awal bidang Pelayanan KI:

No	Risiko (Uraian)	Prob (1-5)	Dampak (1-5)	Skor	Level	Rencana Mitigasi
1	**Keterlambatan penyelesaian layanan KI** – Risiko bahwa proses pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan (SLA) akibat volume permohonan tinggi, keterbatasan SDM, atau inefisiensi proses. Hal ini dapat mengakibatkan turunnya kepercayaan publik dan teguran dari pimpinan atas kinerja layanan.	4	3	12	Sedang	- **Optimalisasi SDM:** Penambahan petugas saat periode permohonan tinggi; lembur terencana bila diperlukan untuk mengejar backlog. - **Digitalisasi Proses:** Mempercepat alur dengan penggunaan aplikasi e-filing dan tracking yang terintegrasi. - **Monitoring Harian:** Evaluasi harian terhadap jumlah permohonan masuk vs selesai, agar pimpinan dapat intervensi dini bila terjadi penumpukan.
2	**Kesalahan verifikasi atau entry data permohonan** – Risiko kesalahan human error dalam memeriksa	3	3	9	Rendah	- **Pelatihan dan SOP detail:** Pelatihan rutin bagi petugas terkait tata cara verifikasi dokumen KI dan

	persyaratan atau menginput data ke sistem (misalnya salah nama atau kelas merek), yang dapat berakibat penolakan dari DJKI atau harus revisi, sehingga memperlambat pelayanan dan berpotensi masalah hukum.					penggunaan sistem e-filing. - **Checklist & sistem validasi:** Penggunaan checklist verifikasi dan fitur validasi di aplikasi untuk mencegah entry data salah (misal memastikan format tanggal, ejaan nama sesuai KTP). - **Review Berlapis:** Penerapan peer review atau pemeriksaan ulang oleh petugas kedua/supervisor untuk permohonan yang kompleks, sebelum dikirim ke pusat.
3	**Keterbatasan/ketidakcukupan kompetensi SDM** – Risiko kurangnya jumlah petugas atau kurangnya kompetensi (pengetahuan KI dan IT) di bidang layanan KI, sehingga dapat menyebabkan pelayanan lambat atau kualitas layanan menurun (misalnya petugas kewalahan, melakukan kesalahan, atau tidak mampu memberi konsultasi memadai pada pemohon).	3	4	12	Sedang	- **Program Peningkatan Kompetensi:** Bimbingan teknis dan pelatihan khusus KI bagi petugas layanan setiap tahun, bekerja sama dengan DJKI. - **Penambahan Tenaga/Reshuffle:** Mengusulkan penambahan staf atau penempatan SDM berpengalaman di layanan KI; memanfaatkan tenaga honorer/outsourcing terlatih untuk tugas administrasi sederhana. - **Standardisasi SOP & Panduan:** Menyediakan

						modul/panduan kerja tertulis untuk alur layanan KI sehingga petugas lebih terbantu menjalankan prosedur dengan benar.
4	**Tingkat kepuasan pengguna rendah** – Risiko pemohon merasa tidak puas terhadap pelayanan (misalnya karena sikap petugas kurang ramah, informasi kurang jelas, atau waktu layanan lama). Ketidakpuasan ini bisa terlihat dari skor Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) yang turun, peningkatan jumlah pengaduan, hingga citra Kanwil yang kurang baik di mata publik.	2	4	8	Rendah	- **Pelatihan Layanan Prima:** Pelaksanaan *hospitality training* dan penekanan budaya pelayanan *Ramah, Cepat, Tepat* kepada seluruh petugas frontliner. - **Transparansi Informasi:** Menyediakan media informasi lengkap (brosur, banner, website) tentang prosedur dan waktu layanan sehingga pemohon teredukasi dan tidak merasa bingung. - **Survey & Tindak Lanjut:** Melakukan survei kepuasan secara rutin; hasil survei dianalisis dan keluhan spesifik ditindaklanjuti cepat. Reward diberikan bagi petugas dengan kinerja layanan unggul untuk memotivasi peningkatan pelayanan.
5	**Kecurangan/Fraud dalam proses layanan** – Risiko terjadinya fraud oleh oknum petugas atau perantara, misalnya pemerasan (pungli) terhadap pemohon,	2	5	10	Rendah	- **Pengawasan Berlapis:** Penegakan internal control dengan pengawasan oleh **Kepala Divisi, Kabid, dan Kasubbid** secara

	manipulasi data permohonan untuk keuntungan pribadi, atau kolusi dengan pihak tertentu. Dampaknya sangat serius: mencederai integritas pelayanan, sanksi hukum bagi pelaku, serta rusaknya reputasi instansi.					periodik Setiap transaksi layanan terekam dan dapat diakses pimpinan (transparansi). - **Fraud Awareness & Whistleblowing:** Sosialisasi anti-fraud kepada seluruh pegawai; pemohon diberi kanal pengaduan khusus (whistleblowing system) untuk melaporkan pungli atau kecurangan secara rahasia. - **Rotasi Petugas & Audit Insidental:** Melakukan rotasi petugas secara periodik pada posisi rawan, dan audit mendadak oleh tim Kanwil/Inspektorat untuk mendeteksi apabila ada anomali dalam pelayanan (misal berkas tertahan lama tanpa alasan jelas).
6	**Gangguan sistem IT atau jaringan** – Risiko terganggunya aplikasi layanan KI (misal: sistem *e-filing* DJKI down, internet kantor terputus) yang menyebabkan proses pendaftaran terhenti sementara. Hal ini dapat memicu penundaan layanan, penumpukan berkas, dan ketidaknyamanan pemohon; jika sering terjadi bisa menurunkan	3	4	12	Sedang	- **SOP Darurat IT:** Menerapkan prosedur manual sementara saat sistem down (penerimaan berkas manual dan pencatatan offline) sesuai revisi SOP, untuk memastikan layanan tetap berjalan dan data antrian tersimpan dengan baik. - **Backup & Redundansi:**

	kepercayaan pada sistem layanan online.					Menyediakan backup koneksi internet dan memastikan generator listrik siap pakai guna meminimalkan downtime. - **Koordinasi dengan DJKI TI:** Segera melaporkan gangguan ke tim IT pusat, serta meminta prioritas perbaikan. Juga melakukan *maintenance* rutin sistem lokal untuk mencegah gangguan dari sisi hardware. - **Notifikasi Publik:** Mengumumkan secara cepat kepada pemohon jika terjadi gangguan signifikan dan memberikan perkiraan waktu pemulihan, agar pemohon mendapatkan kepastian.

Catatan: Masing-masing risiko di atas memiliki pemantau yang ditunjuk dan target penyelesaian. Monitoring dilakukan setiap triwulan: perkembangan mitigasi dievaluasi, dan sisa risiko (residual risk) dinilai ulang. Risk register ini akan diperbarui secara berkala – misalnya setelah evaluasi Semester I 2025, mitigasi dan skor risiko akan direvisi sesuai kondisi aktual. Langkah ini sejalan dengan prinsip *continuous improvement* dalam manajemen risiko pemerintahan. Melalui pengelolaan risiko proaktif, diharapkan pelayanan KI di Kanwil Kemenkumham Jatim dapat mencapai sasaran kinerja dengan gangguan minimal dan menjaga integritas layanan kepada masyarakat.