LAPORAN RENCANA AKSI (*ACTION PLAN*)
PELATIHAN TEKNIS PEMERIKSAAN MEREK

Optimalisasi Kualitas Permohonan Merek melalui Program SIAGA MEREK (Sarana Identifikasi Awal Guna Antisipasi Penolakan Merek) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Timur



Disusun oleh:

NAMA	**: KRISNA SATRIA ABRA PAMASA, S.H.**
NIP	**: 199204222012121001**
JABATAN	**: PENYULUH HUKUM AHLI PERTAMA**
SATUAN KERJA	**: KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR**
NO. ABSEN	**: 8**

BALAI PELATIHAN HUKUM SEMARANG
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
2026

Form *Action Plan* / Rencana Aksi Pelatihan
Teknis Pemeriksaan Merek

Nama Peserta	**:**	**KRISNA SATRIA ABRA PAMASA, S.H.**
Topik / Substansi	**:**	**Standardisasi Prosedur Pelayanan Merek**
Lokasi Aksi	**:**	**Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Timur**
Judul Aksi	**:**	**Optimalisasi Kualitas Permohonan Merek melalui Program SIAGA MEREK (Sarana Identifikasi Awal Guna Antisipasi Penolakan Merek)**

Kekayaan Intelektual (KI) pada era modern telah bertransformasi menjadi salah satu pilar utama penggerak roda ekonomi nasional. Perlindungan Kekayaan Intelektual, khususnya rezim Merek, memberikan nilai tambah, daya saing, serta eksklusivitas bagi para pelaku usaha, terutama bagi sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Merek tidak sekadar berfungsi sebagai identitas visual pembeda barang dan jasa, melainkan telah menjadi aset tak berwujud (*intangible asset*) yang menjamin reputasi bisnis dan memberikan kepastian hukum dari ancaman persaingan usaha yang tidak sehat.

Sebagai perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) di daerah, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Timur mengemban mandat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang hukum. Dalam kerangka Reformasi Birokrasi dan penegakan tata nilai PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, Inovatif), Kanwil dituntut untuk tidak hanya menjalankan fungsi administratif penerimaan permohonan semata, tetapi juga harus hadir sebagai fasilitator dan edukator yang menjamin kualitas perlindungan hukum bagi masyarakat. Hal ini menuntut adanya standar pelayanan prima yang adaptif, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Provinsi Jawa Timur sendiri merupakan salah satu lumbung pertumbuhan UMKM terbesar di Indonesia. Ekosistem kewirausahaan yang masif ini berbanding lurus dengan tren peningkatan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan legalitas merek dagang mereka. Tingginya antusiasme pendaftaran ini merupakan capaian positif yang patut diapresiasi.

Meskipun demikian, lonjakan permohonan tersebut membawa

tantangan baru dalam manajemen pelayanan di loket (*front office*). Kesenjangan antara semangat mendaftar dengan pemahaman teknis masyarakat mengenai aturan hukum merek khususnya terkait kriteria merek yang tidak dapat didaftar atau berpotensi ditolak masih menjadi kendala yang nyata di lapangan. Jika loket layanan hanya bersikap pasif menerima berkas tanpa adanya upaya skrining pencegahan, hal ini berisiko menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi masyarakat di kemudian hari.

Beranjak dari kondisi makro tersebut, diperlukan sebuah terobosan dan standardisasi prosedur layanan guna mengoptimalkan kualitas permohonan merek sebelum diteruskan ke tingkat pusat. Melalui Rencana Aksi (*Action Plan*) ini, penulis menggagas langkah preventif dan sistematis di meja pelayanan yang diharapkan mampu mewujudkan birokrasi yang solutif, efisien, dan benar-benar melindungi aset intelektual masyarakat Jawa Timur secara utuh.

A. Identifikasi Isu Masalah dan Kebutuhan

1. Deskripsi Isu (Kesenjangan Kondisi)

Berdasarkan data permohonan pendaftaran merek di wilayah kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Timur, terlihat adanya kesenjangan yang signifikan antara kuantitas permohonan dengan kualitas kelayakan substansi merek. Merujuk pada data rekapitulasi Dashboard DJKI sepanjang periode Tahun 2025, tercatat tingginya antusiasme masyarakat dengan total 17.314 permohonan merek yang didaftarkan. Namun, dari total tersebut, sebanyak 2.882 permohonan (mencapai 16,6%) berujung pada status penolakan, usulan penolakan, maupun ditarik kembali akibat kesalahan fatal dari pihak pemohon.

Sebagian besar dari penolakan ini berakar pada ketidaksesuaian substansi hukum (terbentur Pasal 20 dan Pasal 21 UU Merek), seperti adanya kemiripan fonetik dengan merek terdaftar, penggunaan unsur nama deskriptif yang menjelaskan barang, atau ketiadaan daya pembeda. Angka kegagalan sebesar 16,6% ini membebani sistem birokrasi, memperpanjang antrean penyelesaian sengketa, dan merugikan pelaku usaha secara waktu maupun finansial (biaya PNBP

yang tidak kembali).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingginya jumlah permohonan merek belum sepenuhnya diikuti oleh kualitas permohonan yang memadai. Tingginya angka penolakan mengindikasikan masih adanya permasalahan pada tahap pra-pendaftaran, khususnya terkait pemahaman pemohon terhadap ketentuan substantif merek dan belum optimalnya upaya identifikasi dini terhadap potensi hambatan pendaftaran merek. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi dan analisis terhadap berbagai permasalahan yang menjadi penyebab tingginya angka penolakan tersebut guna menentukan isu yang paling prioritas untuk ditangani.

2. Analisis Isu (Metode APKL)

Tahap awal dalam penapisan isu dilakukan menggunakan alat analisis APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, dan Layak) dengan rentang penilaian skala 1-5. Analisis ini bertujuan untuk memvalidasi apakah isu-isu yang teridentifikasi di unit layanan memenuhi kriteria untuk diangkat dan dicarikan solusinya.

Tabel A.2. Metode APKL

No.	Daftar Isu yang Teridentifikasi	A	P	K	L	Total	Keterangan
1	Masih tingginya persentase permohonan merek yang berpotensi ditolak karena tidak memenuhi ketentuan substantif merek	5	5	5	5	20	Memenuhi Syarat (MS)
2	Belum optimalnya upaya mitigasi potensi penolakan merek sebelum pengajuan permohonan	5	4	5	5	19	Memenuhi Syarat (MS)
3	Belum optimalnya	4	4	4	5	17	Memenuhi Syarat (MS)

	penelusuran merek sebelum pengajuan permohonan						
4	Belum optimalnya pemahaman pemohon mengenai ketentuan substantif merek	4	4	4	4	16	Memenuhi Syarat (MS)
5	Tingginya kebutuhan edukasi masyarakat mengenai pemeriksaan substantif merek	4	3	4	4	15	Memenuhi Syarat (MS)

Berdasarkan matriks APKL (Tabel A.2), seluruh isu yang diidentifikasi memenuhi syarat (MS) untuk ditindaklanjuti karena bernilai aktual, problematik, menyangkut hajat hidup orang banyak, dan layak diselesaikan di tingkat instansi.

3. Analisis Isu Prioritas (Metode USG)

Untuk menetapkan isu prioritas (core issue) yang akan menjadi fokus dalam rancangan aksi perubahan, dilakukan penapisan menggunakan metode ***Urgency, Seriousness, Growth*** **(USG).** Metode USG digunakan untuk menentukan tingkat prioritas suatu permasalahan berdasarkan tiga kriteria, yaitu:

a. ***Urgency*** menilai tingkat keterdesakan isu untuk segera dibahas, dianalisis, dan ditindaklanjuti;

b. ***Seriousness*** mengukur tingkat keseriusan isu dilihat dari dampak atau konsekuensi yang dapat ditimbulkan;

c. ***Growth*** menilai potensi perkembangan atau memburuknya isu apabila tidak segera ditangani.

Tabel A.3. Metode USG

No	Isu	Kriteria (Skor)			Jumlah	Prioritas
		U	S	G		
1.	Masih tingginya persentase permohonan merek yang berpotensi ditolak karena tidak memenuhi ketentuan substantif merek	5	5	5	15	I
2.	Belum optimalnya upaya mitigasi potensi penolakan merek sebelum pengajuan permohonan	5	5	4	14	II
3.	Belum optimalnya penelusuran merek sebelum pengajuan permohonan	4	4	4	12	III

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Urgency, Seriousness, Growth* (USG), isu "Masih tingginya persentase permohonan merek yang berpotensi ditolak karena tidak memenuhi ketentuan substantif merek" memperoleh nilai tertinggi sebesar 15 dan ditetapkan sebagai core issue. Isu ini dipandang sangat mendesak karena secara langsung berdampak pada efektivitas pelayanan kekayaan intelektual, tingginya angka penolakan permohonan merek, serta kerugian waktu dan biaya yang dialami pemohon.

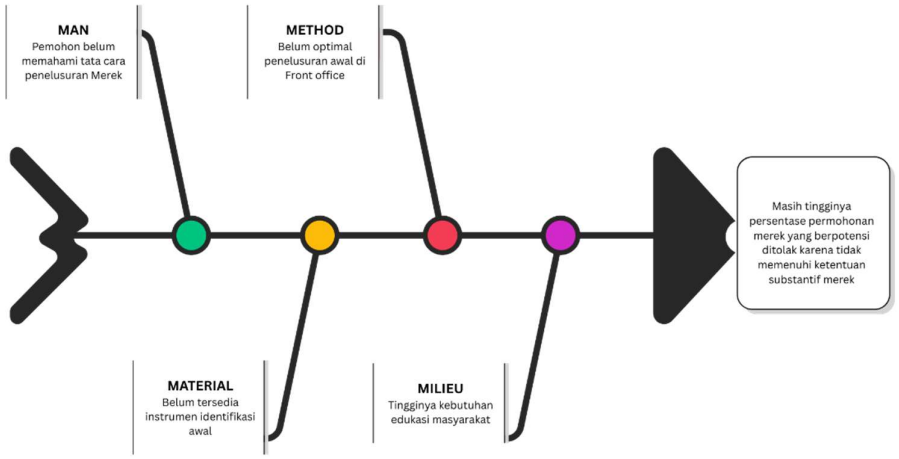
4. Analisis Penyebab Masalah

Untuk mengurai akar permasalahan dari masih tingginya persentase permohonan merek yang berpotensi ditolak karena tidak memenuhi ketentuan substantif merek, dilakukan identifikasi menggunakan pendekatan *Fishbone Diagram* dengan meninjau 4 (empat) aspek utama, yaitu:

- **Aspek *Man* (Manusia / SDM):**
  - **Pemohon:** Kurangnya literasi Kekayaan Intelektual, khususnya pemahaman pelaku usaha terhadap ketentuan substantif merek (daya pembeda, persamaan pada pokoknya, serta unsur yang tidak dapat didaftarkan)..

    - **Petugas Layanan:** Keterbatasan waktu dalam memberikan pendampingan dan analisis substantif secara mendalam kepada setiap pemohon akibat tingginya volume layanan yang masuk.
- **Aspek *Method* (Metode / Prosedur):**
    - Fokus layanan di meja permohonan saat ini masih bersifat pasif dan hanya berorientasi pada verifikasi kelengkapan administrasi formal (syarat berkas).
    - Belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) atau alur kerja khusus untuk melakukan *skrining* (penapisan) substansi secara proaktif sebelum berkas dikirim ke pusat.
- **Aspek *Material* (Sarana / Alat Bantu):**
    - Tidak adanya instrumen pendampingan standar (*checklist*/kuesioner kelayakan) bagi petugas loket maupun pemohon untuk mendeteksi potensi penolakan secara dini. Hal ini berakibat pada ketidakseragaman informasi lisan yang disampaikan oleh masing-masing petugas.
- **Aspek *Milieu* (Lingkungan / Situasi):**
    - Adanya euforia pendaftaran legalitas usaha di kalangan UMKM Jawa Timur yang bergerak cepat, namun tidak seimbang dengan ketersediaan informasi mitigasi risiko Kekayaan Intelektual yang mudah dipahami.

Diagram 2. Fishbone



5. **Identifikasi Kebutuhan**

Berdasarkan diagnosa masalah di atas, ketiadaan prosedur dan alat bantu *skrining* (pada aspek *Method* dan *Material*) merupakan faktor kunci yang paling rasional dan mendesak untuk diselesaikan di tingkat layanan wilayah.

Oleh karena itu, kebutuhan utama organisasi saat ini adalah **hadirnya sebuah instrumen standardisasi layanan berupa sarana identifikasi dini yang taktis, cepat, dan mudah dioperasikan**. Instrumen ini dibutuhkan untuk mengubah paradigma layanan *front office* dari yang bersifat "penerima berkas pasif" menjadi "pendamping kelayakan proaktif", sehingga potensi penolakan merek dapat dicegah sedini mungkin sebelum masuk ke dalam sistem pendaftaran DJKI.

B. Terobosan Inovasi dan Gagasan Solusi

1. **Pemilihan Solusi Alternatif.**

Dalam menjawab permasalahan belum tersedianya alat bantu identifikasi potensI penolakan merek di meja layanan, terdapat beberapa alternatif solusi yang dapat dipertimbangkan, yaitu:

Alternatif 1: Pengembangan aplikasi atau sistem informasi berbasis web khusus penelusuran merek di tingkat wilayah.
Kelemahan: memerlukan waktu pengembangan yang relatif lama, biaya tinggi, serta kebutuhan sumber daya teknis (SDM IT) yang spesifik.

Alternatif 2: Pelaksanaan sosialisasi massal secara luring kepada pemohon.
Kelemahan: kurang efektif dalam menjangkau kebutuhan individual pemohon dan tidak dapat digunakan secara langsung sebagai alat bantu operasional di meja layanan.

Alternatif 3: Penyusunan instrumen skrining sederhana berupa lembar kendali (*checklist*) kelayakan substantif merek yang diintegrasikan ke dalam Standar Operasional Prosedur

(SOP) layanan front office.
Kelebihan: sederhana, mudah diterapkan, murah, cepat diimplementasikan, dan dapat langsung digunakan dalam proses layanan harian.

Berdasarkan pertimbangan efisiensi waktu, efektivitas biaya (cost-benefit analysis), serta tingkat kemudahan implementasi (feasibility), maka Alternatif 3 dipilih sebagai solusi paling rasional, aplikatif, dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan.

2. **Gagasan Inovasi: Program SIAGA MEREK.**

   Sebagai implementasi dari solusi terpilih, dikembangkan terobosan inovasi pelayanan publik yang diberi nama:

   SIAGA MEREK (Sarana Identifikasi Awal Guna Antisipasi Penolakan Merek)

   Program ini merupakan standardisasi prosedur layanan yang dilengkapi dengan instrumen bantu berupa formulir cetak maupun digital (QR Code). Instrumen tersebut berisi parameter pertanyaan dasar yang mengacu pada ketentuan Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis, yang disusun dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami oleh pemohon maupun petugas layanan.

3. **Mekanisme Penerapan Solusi.**

   Implementasi inovasi SIAGA MEREK mengubah pola layanan dari reaktif menjadi preventif-proaktif, dengan mekanisme sebagai berikut:

   a. **Tahap Pra-Pendaftaran**

      Sebelum pemohon melakukan pembayaran PNBP dan finalisasi data pada sistem PDKI, pemohon diarahkan untuk mengisi instrumen SIAGA MEREK secara mandiri (*self-assessment*) di ruang layanan atau dengan pendampingan petugas front office.

   b. **Tahap Identifikasi (Skrining Awal)**

      Petugas melakukan pengecekan awal terhadap nama dan/atau logo merek yang diajukan dengan basis data DJKI, menggunakan panduan dari instrumen SIAGA MEREK sebagai acuan analisis

awal.

c. **Tahap Rekomendasi**

Apabila tidak ditemukan indikasi penolakan substantif, permohonan dapat dilanjutkan ke proses berikutnya. Namun apabila ditemukan potensi “persamaan pada pokoknya” atau unsur yang dilarang, petugas memberikan rekomendasi perbaikan kepada pemohon, seperti penambahan unsur pembeda atau modifikasi elemen visual merek sebelum pendaftaran dilakukan.

4. **Nilai Tambah dan Kemanfaatan Inovasi**

Implementasi SIAGA MEREK memberikan manfaat pada berbagai aspek, yaitu:

a. **Bagi Masyarakat/Pemohon**

Mencegah kerugian biaya PNBP akibat penolakan permohonan, mengurangi risiko kehilangan waktu proses, serta meningkatkan pemahaman hukum secara praktis terkait kriteria pendaftaran merek.

b. **Bagi Organisasi (Kanwil Kementerian Hukum Jawa Timur)**

Meningkatkan standardisasi layanan front office, mengurangi potensi komplain masyarakat, serta berkontribusi pada peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

c. **Bagi Pusat (DJKI)**

Membantu proses penyaringan awal permohonan yang berpotensi ditolak sejak dari hulu, sehingga dapat mengurangi beban pemeriksaan substantif dan potensi sengketa atau keberatan di tingkat pusat.

C. Tahapan Kegiatan dan Hasil Capaian

Berikut adalah rincian tahapan kegiatan dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan ini:

No	Nama Kegiatan	Output Kegiatan	Output Proses	Output Produk	Waktu
1	Persiapan dan Penyusunan Instrumen	Tersusunnya draf instrumen identifikasi	Studi literatur aturan KI dan	Draf Form SIAGA MEREK	Minggu I

	Menganalisa parameter penolakan (Pasal 20 & 21 UU Merek) untuk merumuskan butir-butir skrining.	potensi penolakan merek.	pemetaan poin krusial.		
2	Koordinasi dan Finalisasi Mengajukan rancangan instrumen kepada pimpinan untuk mendapatkan persetujuan.	Tercapainya kesepakatan desain dan legalisasi penggunaan instrumen.	Pemaparan inovasi, revisi draf, dan penentuan alur kerja front office.	Form Final & Persetujuan	Minggu II
3	Sosialisasi Internal dan Pembagian Peran Briefing teknis kepada tim layanan dan mematangkan matriks penugasan.	Pemahaman merata standar pelayanan & pembagian beban kerja.	Rapat koordinasi untuk menetapkan rotasi tugas (pendampingan & rekapitulasi) antar petugas loket.	Notulensi, Daftar Hadir, Matriks Penugasan	Minggu III
4	Uji Coba Implementasi (Layanan Prima) Menerapkan instrumen secara langsung kepada pemohon riil.	Terlaksananya skrining preventif sebelum pendaftaran sistem PDKI.	Pemohon mengisi form mandiri atau didampingi petugas di meja layanan.	Lembar SIAGA MEREK terisi & Dokumentasi Foto	Minggu IV
5	Evaluasi dan Penyusunan Laporan Mengukur efektivitas penggunaan instrumen dan menyusun laporan capaian.	Terekapnya data hasil uji coba sebagai bahan evaluasi.	Tabulasi data pemohon dan pengukuran waktu pelayanan.	Dokumen Laporan Evaluasi Action Plan	Minggu V

D. Pemanfaatan Sumber Daya

Keberhasilan implementasi Program **SIAGA MEREK (Sarana Identifikasi Awal Guna Antisipasi Penolakan Merek)** sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan sumber daya yang telah tersedia. Oleh karena itu, strategi pelaksanaannya dirancang dengan prinsip **Low Cost, High Impact**, yaitu memanfaatkan sumber daya eksisting tanpa memerlukan anggaran tambahan yang signifikan, namun

mampu menghasilkan dampak yang nyata terhadap peningkatan kualitas layanan dan pencegahan penolakan merek.

1. Sumber Daya Manusia (SDM) dan Kolaborasi Tim

Pelaksanaan SIAGA MEREK mengedepankan kolaborasi antarpegawai pada unit pelayanan sehingga tidak mengganggu kecepatan layanan.

a. Inovator/Konseptor

Bertanggung jawab dalam penyusunan konsep inovasi, perancangan instrumen skrining, analisis dasar hukum, penyusunan mekanisme implementasi, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk dilaporkan kepada pimpinan.

b. Tim Operasional Pelayanan (Front Office)

Berperan sebagai pelaksana utama skrining awal kepada pemohon. Pendampingan pengisian instrumen SIAGA MEREK dilakukan secara bergantian oleh petugas layanan, sementara proses rekapitulasi dan pengelolaan data hasil skrining ke dalam basis data digital dilaksanakan secara kolaboratif oleh anggota tim pelayanan sesuai pembagian tugas yang telah ditetapkan.

c. Pimpinan/Mentor

Kepala Bidang dan Kepala Divisi berperan sebagai pembina inovasi yang memberikan arahan, persetujuan pelaksanaan, pengawasan implementasi, serta dukungan dalam penyelesaian permasalahan atau eskalasi yang timbul selama pelaksanaan inovasi.

2. Sarana dan Prasarana Pendukung

Implementasi SIAGA MEREK memanfaatkan fasilitas kantor yang telah tersedia sehingga tidak memerlukan pengadaan sarana baru.

a. Area Ruang Tunggu Pelayanan

Dimanfaatkan sebagai zona edukasi mandiri bagi masyarakat. Pada area ini disediakan informasi singkat mengenai kriteria merek yang dapat dan tidak dapat didaftarkan, beserta QR Code yang terhubung

dengan formulir SIAGA MEREK sehingga pemohon dapat melakukan self-assessment sebelum memperoleh layanan.

b. **Fasilitas Administrasi Perkantoran**

Pemanfaatan printer, kertas, dan perlengkapan administrasi yang telah tersedia untuk mencetak formulir SIAGA MEREK bagi pemohon yang mengalami keterbatasan akses atau kemampuan penggunaan perangkat digital.

3. Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung

Penerapan inovasi didukung oleh pemanfaatan teknologi yang telah tersedia tanpa memerlukan pembangunan aplikasi baru.

a. **Pangkalan Data Kekayaan Intelektual (PDKI)**

Petugas memanfaatkan basis data PDKI sebagai sumber informasi utama untuk melakukan penelusuran awal terhadap kemungkinan adanya persamaan pada pokoknya dengan merek yang telah terdaftar maupun yang sedang dalam proses.

b. **Media Digital dan Penyimpanan Awan (Cloud Storage)**

Penggunaan Google Form dan Google Spreadsheet sebagai media pengisian, pencatatan, dan rekapitulasi hasil skrining. Sistem ini memungkinkan pengumpulan data secara otomatis, memudahkan proses monitoring, evaluasi, serta penyusunan laporan kinerja inovasi secara berkala.

4. Sumber Daya Regulasi dan Kebijakan

SIAGA MEREK tidak menciptakan norma baru, melainkan mengoptimalkan implementasi ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku melalui pendekatan pelayanan yang lebih preventif dan edukatif.

a. **Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis**

Ketentuan Pasal 20 mengenai merek yang tidak dapat didaftarkan

dan Pasal 21 mengenai merek yang harus ditolak menjadi dasar penyusunan parameter dalam instrumen SIAGA MEREK.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kekayaan Intelektual

Instrumen SIAGA MEREK diintegrasikan sebagai tahapan preventif sebelum pemohon melakukan finalisasi permohonan dan pembayaran PNBP, sehingga dapat membantu mengurangi risiko pengajuan merek yang berpotensi ditolak.

E. Mitigasi Risiko atau Identifikasi Kendala

Implementasi Program SIAGA MEREK yang merubah paradigma layanan dari pasif menjadi proaktif tentu memiliki potensi kendala teknis maupun non-teknis di lapangan. Untuk memastikan inovasi ini tetap berjalan optimal tanpa mengorbankan kualitas pelayanan prima, telah disusun pemetaan risiko beserta strategi mitigasinya sebagai berikut:

No	Potensi Risiko / Kendala (Aspek)	Dampak yang Ditimbulkan	Strategi Mitigasi dan Solusi Antisipasi
1	Waktu Layanan Bertambah Lama (Aspek Operasional) Proses skrining penelusuran merek dan edukasi berisiko memperpanjang durasi tatap muka di meja loket.	Terjadinya penumpukan antrean pemohon di front office dan memicu potensi komplain keterlambatan layanan.	Penerapan Self-Assessment & Manajemen Antrean: Menyediakan formulir SIAGA MEREK dalam format QR Code atau lembar cetak di ruang tunggu. Pemohon diwajibkan membaca dan mengisi form secara mandiri sebelum nomor antreannya dipanggil. Jika antrean sedang padat, durasi konsultasi skrining di loket dibatasi maksimal 5-7 menit per pemohon.
2	Resistensi atau Penolakan dari Pemohon (Aspek Pelayanan Masyarakat) Pemohon bersikeras mendaftarkan mereknya dan menolak mengubah nama/logo, meskipun hasil skrining petugas menunjukkan potensi penolakan pusat sangat tinggi (misal: merek sangat identik dengan merek terkenal).	Terjadinya perdebatan di loket, pemohon merasa dipersulit atau dihalangi haknya untuk mendaftar oleh petugas daerah.	Penerapan Klausul Disclaimer (Pernyataan Mengerti Risiko): Petugas tidak memiliki wewenang menolak pendaftaran. Petugas tetap memproses berkas, namun pemohon diminta menandatangani bagian bawah lembar SIAGA MEREK yang memuat klausul bahwa "Pemohon telah diedukasi terkait potensi penolakan dan bersedia menanggung risiko biaya PNBP tidak kembali jika merek ditolak oleh DJKI".

3	Inkonsistensi Pemahaman Petugas Layanan (Aspek SDM) Tingkat pemahaman dan gaya komunikasi setiap petugas dalam menafsirkan parameter kelayakan merek (Pasal 20 & 21) bisa berbeda-beda.	Edukasi yang diterima masyarakat menjadi tidak seragam, berpotensi menimbulkan kebingungan atau informasi yang menyesatkan.	Standardisasi Alat Bantu & Briefing Rutin: Pembuatan parameter pertanyaan di dalam form SIAGA MEREK dibuat sangat sederhana (model Checklist Ya/Tidak) agar tidak multi-tafsir. Diadakan knowledge sharing internal berkala antar petugas loket untuk menyamakan persepsi.
4	Gangguan Jaringan atau Sistem Eror (Aspek Infrastruktur IT) Situs Pangkalan Data Kekayaan Intelektual (PDKI) mengalami downtime atau kendala jaringan internet di Kanwil saat pemohon berada di loket.	Petugas tidak dapat melakukan skrining "persamaan pada pokoknya" secara real-time untuk merek yang diajukan pemohon.	Edukasi Manual Berbasis Panduan Cetak: Petugas beralih pada skrining manual dengan mengedukasi larangan mutlak Pasal 20 (misal: larangan nama deskriptif/menyesatkan). Pemohon diberikan panduan singkat dan disarankan melakukan pengecekan mandiri di rumah saat sistem kembali normal sebelum melakukan finalisasi pembayaran.

F. Strategi Pengembangan Kompetensi untuk Perubahan

Perubahan paradigma layanan dari penerimaan berkas pasif menjadi *skrining* kelayakan proaktif menuntut adanya adaptasi dan peningkatan kapasitas teknis bagi seluruh petugas di garis depan (*frontline*). Agar standardisasi program SIAGA MEREK dapat berjalan optimal dan berkesinambungan, strategi pengembangan kompetensi SDM di loket layanan dilakukan melalui pendekatan pembelajaran langsung di tempat kerja (*workplace learning*), yang mencakup:

1. **Pelaksanaan *Knowledge Sharing* Berkala (*Transfer of Knowledge*)**

   Mengagendakan sesi diskusi teknis singkat (15-30 menit) secara rutin di internal tim Bidang KI. Sesi ini dikhususkan untuk kegiatan "Bedah Kasus", di mana petugas mempresentasikan dan mendiskusikan contoh-contoh riil permohonan merek yang rumit atau yang baru saja ditolak oleh pusat. Tujuannya adalah untuk melatih ketajaman insting analisa hukum petugas dan menyamakan persepsi terhadap penerapan Pasal 20 dan Pasal 21 UU Merek.

2. ***On-the-Job Training* dan Simulasi Layanan (*Role-Play*)**

   Pengembangan kompetensi tidak hanya difokuskan pada pemahaman hukum (kemampuan teknis/ *hard skills*), tetapi juga pada kemampuan

komunikasi (*soft skills*). Mengingat petugas kini harus memberikan teguran atau saran revisi merek kepada pemohon, dilakukan simulasi layanan untuk mempraktikkan teknik komunikasi. Hal ini bertujuan agar petugas mampu menyampaikan potensi penolakan secara ramah, profesional, serta meminimalisir perdebatan yang dapat memicu konflik di ruang layanan.

3. **Pembangunan Sistem Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*)**

   Membangun sebuah basis data pengetahuan internal (*shared drive*) yang berisi rangkuman pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh masyarakat terkait substansi merek, beserta panduan jawaban. Sistem ini memastikan adanya standardisasi pelayanan, sehingga siapa pun petugas yang sedang bertugas di loket baik itu Nadia, Mita, maupun staf pengganti lainnya akan senantiasa memberikan kualitas edukasi dan jawaban yang seragam dan akuntabel.

4. **Evaluasi Pendampingan (*Coaching and Mentoring*)**

   Melibatkan atasan langsung (Kepala Bidang/Kepala Divisi) sebagai mentor untuk memantau proses *skrining* yang dilakukan oleh petugas layanan. Apabila terdapat keraguan dalam memutuskan apakah sebuah merek berpotensi ditolak atau tidak, petugas secara proaktif melakukan eskalasi dan berkonsultasi dengan mentor guna mendapatkan arahan keputusan yang tepat sebelum berkas didaftarkan ke pusat.

G. Penutup

Laporan Rencana Aksi (*Action Plan*) tentang Program **SIAGA MEREK** (Sarana Identifikasi Awal Guna Antisipasi Penolakan Merek) ini disusun sebagai respon strategis atas tingginya angka penolakan permohonan merek di wilayah Jawa Timur yang mencapai 16,6% sepanjang tahun 2025.

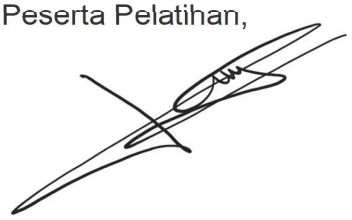
Melalui standardisasi prosedur pelayanan yang dilengkapi dengan instrumen *skrining* proaktif di meja layanan *front office*, inovasi ini diharapkan tidak hanya menjadi solusi penyelesaian akar masalah administratif, tetapi juga menjadi instrumen edukasi hukum yang preventif. Penerapan SIAGA MEREK secara konsisten diyakini mampu meminimalisir kerugian materiil masyarakat akibat biaya PNBP yang tidak kembali, sekaligus mereduksi beban kerja

penyelesaian sengketa substantif di tingkat Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI).

Keberhasilan implementasi dari rencana aksi ini sangat bergantung pada sinergi seluruh elemen organisasi, mulai dari dukungan pimpinan selaku mentor, komitmen petugas layanan selaku ujung tombak operasional, hingga kesadaran masyarakat itu sendiri. Harapan ke depannya, inovasi SIAGA MEREK dapat diuji cobakan dengan lancar, dievaluasi secara terukur, dan pada akhirnya dapat diadopsi sebagai standar pelayanan prima yang berkesinambungan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Timur.

Demikian laporan rencana aksi ini disusun dengan sebaik-baiknya.

Surabaya, 22 Juni 2026
Peserta Pelatihan,



KRISNA SATRIA ABRA PAMASA
NIP. 199204222012121001