RENCANA AKSI

"Optimalisasi Pelayanan Informasi Merek
melalui Templat Pesan Whatsapp pada Front Office
Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Timur"

PELATIHAN TEKNIS PEMERIKSAAN MEREK TAHUN 2026

Nama : David Julius Nazario Haumein
NIP : 19980709202506101O
Satker : Kanwil Kemenkum Nusa Tenggara Timur
Absen : 19

IDENTIFIKASI DAN ANALISIS ISU PRIORITAS

	U	S	G	
Belum optimalnya penyampaian informasi dan edukasi layanan Merek melalui media WhatsApp pada Front Office	4	5	5	14
Belum berkembangnya pemahaman dan pemanfaatan Merek Kolektif di kalangan kelompok usaha/UMKM.	4	4	4	12
Belum optimalnya pemanfaatan merek terdaftar melalui lisensi merek.	4	5	4	13

U WhatsApp menjadi kanal utama konsultasi KI sehingga membutuhkan layanan cepat dan terstandarisasi.

S Belum ada templat baku, menyebabkan informasi tidak seragam dan pelayanan kurang efisien.

G Volume konsultasi terus meningkat seiring pertumbuhan UMKM dan layanan digital.

PENYEBAB ISU DAN ALTERNATIF PEMECAHAN ISU

	KONDISI TERKINI	KESENJANGAN	ALTERNATIF SOLUSI
MAN	Pemahaman dan gaya komunikasi petugas belum seragam.	Informasi yang disampaikan berpotensi berbeda.	Diskusi internal dan evaluasi layanan berkala
METHOD	Belum ada templat pesan dan FAQ layanan Merek yang baku.	Respon layanan belum terstandarisasi.	Penyusunan templat WhatsApp dan FAQ layanan Merek.
MATERIAL	Informasi regulasi masih panjang dan sulit dipahami.	Informasi belum praktis untuk pelayanan.	Penyusunan modul ringkas layanan Merek.
ENVIRONTMENT	Masyarakat lebih memilih konsultasi via WhatsApp dibanding membaca informasi mandiri	Tingginya kebutuhan layanan informasi cepat dan langsung.	Sistem respon cepat informasi melalui WhatsApp Front Office

GAGASAN SOLUSI

Optimalisasi Pelayanan Informasi Merek melalui Templat Pesan WhatsApp pada Front Office Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Timur

TAHAPAN KEGIATAN



1 Identifikasi Permasalahan Layanan Informasi Merek

Minggu 1

Output Kegiatan:
Data kondisi layanan & pertanyaan masyarakat

Output Proses :
Rekap pertanyaan berulang

Output Produk :
Dokumen identifikasi masalah

2 Analisis Kebutuhan Standarisasi Respon WhatsApp

Minggu 1-2

Output Kegiatan:
Kebutuhan standar jawaban layanan

Output Proses :
Hasil diskusi internal terkait pola respon petugas

Output Produk :
Dokumen analisis kebutuhan

TAHAPAN KEGIATAN

3 Penyusunan draft templat WhatsApp

Minggu 2

Output Kegiatan: Draft format pesan layanan

Output Proses : Penyusunan struktur pesan

Output Produk : Dokumen draft templat

4 Finalisasi Templat Pesan WhatsApp

Minggu 2-3

Output Kegiatan: Templat final terstandar

Output Proses : Review dan revisi internal

Output Produk : Dokumen Final Templat Pesan WhatsApp

5 Uji coba penerapan templat

Minggu 3-4

Output Kegiatan:
Penggunaan templat di layanan *Front Office*

Output Proses : Monitoring implementasi

Output Produk : Laporan uji coba

6 Monitoring dan evaluasi

Minggu 4

Output Kegiatan: Data efektivitas templat

Output Proses : Analisis respon layanan

Output Produk : Laporan evaluasi

PEMANFAATAN SUMBER DAYA

SDM

Petugas Front Office, Analis KI, Koordinator Layanan, Pokja Pelayanan Publik, dan Pimpinan Kanwil.

STAKEHOLDER

DJKI, UMKM, Perguruan Tinggi, Pemerintah Daerah, Masyarakat

REGULASI

UU No. 20 Tahun 2016 ttg Merek dan Indigeo, SOP Layanan KI, Pedoman Pelayanan Publik, dan Reformasi Birokrasi.

SARANA

WhatsApp layanan, komputer, gawai, jaringan internet, dan dukungan administrasi.

LINGKUNGAN KERJA

Budaya kerja digital, dukungan pimpinan, dan evaluasi layanan berkelanjutan.

MITIGASI RISIKO

RISIKO	DAMPAK	MITIGASI	
Penggunaan templat belum konsisten	Informasi tidak seragam	SOP penggunaan templat, monitoring dan pendampingan	TINGGI
Template kurang sesuai dengan variasi pertanyaan	Jawaban kurang relevan	Pengembangan variasi template dan evaluasi	SEDANG
Keterbatasan pemahaman substansi Merek	Risiko Kesalahan Informasi	Briefing dan pembaruan informasi regulasi	TINGGI
Beban layanan meningkat pada jam sibuk	Keterlambatan respon	Pengaturan piket layanan dan pemanfaatan template	SEDANG
Kurangnya evaluasi berkelanjutan	Implementasi tidak Konsisten	Monitoring dan evaluasi rutin	SEDANG

STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI

	TARGET PESERTA	STRATEGI PENGEMBANGAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
Kompetensi layanan informasi Merek	Front Office	Coaching internal dan pendampingan oleh Pokja Pelayanan Publik	Jawaban seragam dan akurat
Kompetensi Komunikasi digital	Front Office	Pelatihan penulisan pesan WhatsApp efektif	Respon jelas dan konsisten
Kompetensi penggunaan template	Seluruh Petugas	Simulasi layanan dan uji coba oleh Pokja Pelayanan Publik	Template digunakan konsisten
Kompetensi pelayanan publik digital	Tim Kekayaan Intelektual	Benchmarking dan sharing knowledge	Layanan lebih cepat dan responsif
Kompetensi evaluasi layanan	koordinator + Pokja Pelayanan Publik	Pelatihan monitoring dan evaluasi layanan	Laporan evaluasi rutin tersedia

KOMITMEN DAN HARAPAN

Laporan Rencana Aksi ini disusun sebagai komitmen
dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Kekayaan Intelektual
pada Kanwil Kementerian Hukum Nusa Tenggara Timur

KONSISTENSI INFORMASI

Peningkatan konsistensi informasi
yang disampaikan kepada masyarakat
melalui standar templat WhatsApp yang terstruktur

PERCEPATAN RESPONS

Percepatan waktu respons layanan
serta peningkatan kualitas komunikasi antara petugas dan
pengguna layanan Kekayaan Intelektual.

POTENSI REPLIKASI

Inovasi ini membuka peluang replikasi pada layanan KI
lainnya: Hak Cipta, Paten, Desain Industri, dan Indikasi
Geografis di masa mendatang.





TERIMA KASIH





PELATIHAN TEKNIS
PEMERIKSAAN MEREK
TAHUN 2026