LAPORAN RENCANA AKSI (*ACTION PLAN*)
PELATIHAN TEKNIS PEMERIKSAAN MEREK
ANGKATAN I TAHUN ANGGARAN 2026

OPTIMALISASI LAYANAN KONSULTASI DAN VALIDASI MEREK MELALUI PENINGKATAN KOMPETENSI PETUGAS LOKET PELAYANAN KEKAYAAN INTELEKTUAL DALAM LAYANAN KONSULTASI DAN VALIDASI MEREK DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM BALI

Nama	: MUHAMMAD ABDULLAH HANIF
NIP	: 199910182025061011
JABATAN	: ANALIS KEKAYAAN INTELEKTUAL AHLI PERTAMA
SATUAN KERJA	: KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM BALI
NOMOR ABSEN	: 17

PELATIHAN DASAR PEMERIKSAAN MEREK

BALAI PELATIHAN HUKUM SEMARANG

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM

KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA

2026

FORM ACTION PLAN / RENCANA AKSI
PELATIHAN TEKNIS PEMERIKSAAN MEREK
ANGKATAN I TAHUN ANGGARAN 2026

Nama Peserta	**: MUHAMMAD ABDULLAH HANIF, S.Si.**
Topik/Substansi	**: Optimalisasi Layanan Konsultasi dan Validasi Merek**
Lokasi Aksi	**: Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali**
Judul Aksi	**: Optimalisasi Layanan Konsultasi dan Validasi Merek Melalui Peningkatan Kompetensi Petugas Loket Pelayanan Kekayaan Intelektual dalam Layanan Konsultasi dan Validasi Merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali**

Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi Kementerian Hukum di tingkat daerah. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum, khususnya dalam Pasal 4 huruf b, Kantor Wilayah mengemban fungsi pelaksanaan pelayanan kekayaan intelektual (KI). Sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat, Kantor Wilayah bertanggung jawab memastikan bahwa akses masyarakat terhadap pelindungan hukum kekayaan intelektual, seperti merek, hak cipta, dan paten, dapat berjalan secara optimal, profesional, dan akuntabel di wilayah daerah.

Sebelum tahun 2016, pelayanan permohonan kekayaan intelektual pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum masih dilaksanakan secara manual dan berbasis cetak *(paper-based).* Kondisi tersebut menyebabkan proses birokrasi menjadi panjang dan kurang efisien bagi para pemohon di daerah. Transformasi digital kemudian dimulai secara signifikan sejak diberlakukannya Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 42 Tahun 2016 tentang Pelayanan Permohonan Kekayaan Intelektual Secara Elektronik, yang diawali dengan peluncuran layanan aplikasi E-Hak Cipta. Akselerasi digitalisasi ini semakin diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong peluncuran sistem pelayanan daring terintegrasi untuk seluruh rezim kekayaan intelektual lainnya, termasuk permohonan pendaftaran merek secara nasional.

Peralihan sistem permohonan kekayaan intelektual menjadi berbasis daring (online) secara mendasar mengubah fungsi utama Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali. Peran loket pelayanan kini tidak lagi berfokus pada penerimaan berkas fisik pendaftaran, melainkan bertransformasi menjadi pusat pemberian layanan konsultasi kekayaan intelektual serta pelaksanaan validasi dokumen pendukung permohonan dalam layanan pendampingan pengajuan permohonan kekayaan intelektual. Oleh karena itu, optimalisasi dan peningkatan kualitas layanan konsultasi dan validasi kekayaan intelektual agar layanan yang diberikan kepada masyarakat tetap akurat, solutif, serta sejalan dengan semangat pemanfaatan teknologi informasi pemerintahan modern.

A. Identifikasi Isu Masalah dan Kebutuhan

Identifikasi isu masalah dan kebutuhan dilakukan berdasarkan observasi langsung terhadap kondisi pelayanan kekayaan intelektual di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali, khususnya pada loket pelayanan kekayaan intelektual. Melalui pengamatan berkala terhadap interaksi antara petugas loket dan masyarakat pemohon, ditemukan beberapa kesenjangan antara kondisi faktual dengan standar pelayanan yang ideal. Transformasi sistem permohonan ke arah digital menuntut kesiapan aparatur yang tidak hanya menguasai aspek administratif, tetapi juga memiliki pemahaman substantif yang mendalam layaknya seorang pemeriksa merek. Berdasarkan hasil observasi tersebut, terdapat beberapa isu krusial yang perlu diangkat dan diselesaikan guna mengoptimalkan kepuasan masyarakat serta menekan angka penolakan permohonan merek dari wilayah Bali.

1. Identifikasi Isu

Identifikasi isu terhadap pelaksanaan pelayanan kekayaan intelektual di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali dilakukan melalui observasi langsung terhadap kondisi riil pelaksanaan tugas di lapangan. Berdasarkan hasil pengamatan pada loket pelayanan, dinamika pengajuan permohonan, pola interaksi harian dengan para pemohon, serta pengawasan di lapangan ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelindungan merek di daerah. Meskipun sistem pendaftaran kini telah sepenuhnya beralih ke ranah digital, berbagai kendala substantif, teknis, serta pemanfaatan perlindungan merek di tingkat masyarakat masih kerap terjadi. Oleh karena itu, inventarisasi masalah ini menjadi langkah krusial demi merumuskan strategi pembenahan layanan yang lebih komprehensif, responsif, dan akuntabel bagi masyarakat luas.

a. Belum Optimalnya Kesadaran Pelaku Usaha terhadap Pentingnya Pelindungan Hukum melalui Pendaftaran Merek

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, masih banyak pelaku usaha di wilayah Bali yang belum mendaftarkan merek dagang atau jasa mereka. Sebagian besar pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) menganggap pendaftaran merek bukan sebagai prioritas utama dalam menjalankan roda bisnis. Kondisi ini mengakibatkan banyaknya produk lokal yang rentan terhadap risiko peniruan atau klaim sepihak oleh pihak lain. Kurangnya pemahaman mengenai kepastian hukum dan nilai ekonomis dari sebuah merek terdaftar menjadi faktor utama di balik rendahnya angka permohonan pendaftaran secara mandiri.

b. Rendahnya Tingkat Respons Pemohon dalam Mengajukan Tanggapan terhadap Usulan Penolakan Merek Sementara

Dalam proses pemeriksaan substantif, sering kali ditemukan permohonan merek yang mendapatkan usulan penolakan sementara oleh pemeriksa pusat. Namun, sebagian besar pemohon di daerah tidak memanfaatkan hak mereka untuk menyampaikan tanggapan atau sanggahan resmi guna mempertahankan merek tersebut. Hal ini umumnya disebabkan oleh ketidakpahaman masyarakat mengenai prosedur hukum lanjutan serta keterbatasan informasi teknis yang diterima. Akibatnya, banyak permohonan merek yang berpotensi lolos akhirnya gugur dan ditolak secara permanen, yang merugikan pemohon dari segi waktu dan biaya.

c. Belum Optimalnya Pemanfaatan dan Pengembangan Merek Kolektif di Tingkat Wilayah

Pemanfaatan instrumen merek kolektif bagi kelompok usaha atau koperasi di wilayah Provinsi Bali saat ini dinilai belum berjalan secara optimal. Padahal, karakteristik perekonomian daerah yang berbasis komunal dan kerajinan tradisional memiliki potensi besar jika dikembangkan melalui sistem merek bersama. Kendala utama yang dihadapi meliputi lemahnya koordinasi internal kelompok, keterbatasan modal, serta minimnya pembinaan berkelanjutan mengenai manajemen merek kolektif. Dampaknya, efisiensi biaya promosi dan penguatan daya saing produk lokal secara berkelompok belum dapat dirasakan secara luas oleh komunitas pengrajin.

d. Terbatasnya Strategi Pemasaran dan Komersialisasi Produk-Produk Berpotensi Indikasi Geografis

Provinsi Bali kaya akan produk khas daerah yang memiliki potensi besar untuk dilindungi melalui skema Indikasi Geografis (IG). Kendati demikian, produk-produk yang telah maupun berpotensi terdaftar sebagai IG masih menghadapi tantangan besar dalam hal perluasan pasar dan strategi pemasaran yang terintegrasi. Minimnya sinergi antara pemangku kepentingan, produsen lokal, dan sektor pariwisata menyebabkan nilai keunikan produk IG belum terkapitalisasi dengan baik. Akibatnya, pelindungan hukum yang ada belum mampu memberikan dampak peningkatan kesejahteraan ekonomi yang signifikan bagi komunitas pelestari produk IG tersebut.

e. Belum Optimalnya Layanan Konsultasi dan Validasi Merek pada Loket Pelayanan Kekayaan Intelektual

Pelaksanaan layanan konsultasi substantif dan validasi dokumen pendukung merek pada loket Kantor Wilayah saat ini masih menghadapi kendala efektivitas. Keterbatasan kompetensi teknis dari petugas loket dalam menganalisis potensi kemiripan merek sering kali memicu ketidakakuratan informasi awal yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, proses validasi dokumen yang belum seragam berisiko memperlambat alur permohonan daring ke sistem pusat. Tidak optimalnya aspek pelayanan ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat serta akurasi berkas permohonan merek yang dikirimkan dari wilayah ke Direktorat Jenderal.

2. Analisis Isu

a. Analisis Isu dengan Metode APKL

Analisis isu dengan metode APKL merupakan instrumen diagnostik yang digunakan untuk menguji tingkat kelayakan suatu masalah berdasarkan empat kriteria utama. Kriteria tersebut meliputi Aktual (isu hangat dibicarakan atau benar-benar terjadi), Problematik (isu memiliki dimensi masalah yang kompleks sehingga perlu solusi), Kekhalayakan (isu menyangkut hajat hidup orang banyak), dan Kelayakan (isu logis, realistis, serta relevan untuk dicarikan solusinya). Melalui pembobotan dengan berskala 1–5, metode ini

membantu menyaring seluruh isu yang telah diidentifikasi guna menentukan prioritas masalah yang paling mendesak untuk ditindaklanjuti pada Kantor Wilayah.

Tabel A.1 Analisa Isu dengan Metode APKL

No	ISU	KONDISI AKPL					Prioritas
		A	K	P	L	TOTAL	
1	Belum Optimalnya Kesadaran Pelaku Usaha terhadap Pentingnya Pelindungan Hukum melalui Pendaftaran Merek	4	4	4	4	16	IV
2	Rendahnya Tingkat Respons Pemohon dalam Mengajukan Tanggapan terhadap Usulan Penolakan Merek Sementara	4	4	4	5	17	III
3	Belum Optimalnya Pemanfaatan dan Pengembangan Merek Kolektif di Tingkat Wilayah	4	3	3	4	14	V
4	Terbatasnya Strategi Pemasaran dan Komersialisasi Produk-Produk Berpotensi Indikasi Geografis	4	4	4	5	17	II
5	Belum Optimalnya Layanan Konsultasi dan Validasi Merek pada Loket Pelayanan Kekayaan Intelektual	5	5	4	5	19	I

Keterangan: A = Aktual
K = Kekhalayakan
P = Problematik
L = Kelayakan

Skor: 5 = sangat kuat
4 = kuat
3 = sedang
2 = kurang
1 = sangat kurang

b. Analisis Isu dengan Metode USG

Berdasarkan hasil penapisan menggunakan metode APKL pada Tabel A.1, diperoleh tiga isu dengan peringkat akumulasi nilai tertinggi. Ketiga isu prioritas tersebut selanjutnya dianalisis kembali secara lebih mendalam guna menetapkan satu core issue atau isu tunggal yang paling mendasar untuk diselesaikan. Proses penentuan isu utama ini dilakukan dengan menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth).

Metode USG mengukur tiga komponen penting secara objektif. Urgency (U) melihat seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia. Seriousness (S) menilai dampak kegawatan dari isu tersebut terhadap produktivitas kerja dan kinerja organisasi. Sementara itu, Growth (G) menganalisis seberapa besar kemungkinan isu tersebut berkembang dan memburuk jika tidak segera dicarikan solusinya. Melalui pembobotan kumulatif pada matriks ini, dapat ditetapkan satu isu final yang menjadi fokus utama dalam implementasi Rencana Aksi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali.

Tabel A.2 Analisa Isu dengan Metode USG

No	ISU	KONDISI USG				Prioritas
		U	S	G	TOTAL	
1	Belum Optimalnya Layanan Konsultasi dan Validasi Merek pada Loket Pelayanan Kekayaan Intelektual	5	5	5	15	I
2	Terbatasnya Strategi Pemasaran dan Komersialisasi Produk-Produk Berpotensi Indikasi Geografis	4	4	4	12	III
3	Rendahnya Tingkat Respons Pemohon dalam Mengajukan Tanggapan terhadap Usulan Penolakan Merek Sementara	4	5	4	13	II

Keterangan: U = Urgency
S = Seriousness
G = Growth

Skor: 5 = sangat kuat
4 = kuat
3 = sedang
2 = kurang
1 = sangat kurang

Berdasarkan hasil penapisan menggunakan metode USG pada Tabel A.2, isu mengenai belum optimalnya layanan konsultasi dan validasi merek menempati peringkat pertama dengan total nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pembenahan pada aspek kompetensi petugas loket memiliki urgensi yang paling mendesak demi menghindari meluasnya kesalahan administratif pada berkas permohonan masyarakat. Apabila kendala teknis pada loket pelayanan tersebut tidak segera ditangani, risiko terjadinya kesalahan informasi substantif akan terus meningkat dan menghambat alur kerja sistem pusat. Oleh karena itu, gagasan inovasi yang berfokus pada edukasi teknis bagi petugas menjadi solusi prioritas yang harus diimplementasikan demi menjaga mutu pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali.

B. Identifikasi Isu Masalah dan Kebutuhan

Berdasarkan hasil penapisan prioritas masalah pada tahapan sebelumnya, ditetapkan bahwa isu utama dalam Rencana Aksi ini adalah belum optimalnya layanan konsultasi dan validasi merek pada loket pelayanan kekayaan intelektual Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali. Jika kondisi ini dibiarkan tanpa adanya penanganan segera, risiko yang dihadapi adalah menurunnya kualitas pelayanan publik dan meningkatnya persentase penolakan permohonan merek dari daerah oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual akibat ketidakakuratan konsultasi awal. Selain itu, hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme institusi dalam memberikan kepastian hukum atas pelindungan kekayaan intelektual di tingkat wilayah.

Identifikasi mendalam terhadap akar permasalahan menunjukkan adanya beberapa faktor penyebab utama. Pertama, belum adanya program edukasi teknis substantif yang terjadwal secara berkala khusus bagi petugas loket pelayanan. Kedua, keterbatasan dokumen panduan praktis yang dapat dijadikan rujukan cepat oleh petugas saat melakukan validasi dokumen pendukung permohonan merek daring. Ketiga, tingginya dinamika regulasi dan teknis pemeriksaan merek di pusat yang belum tersosialisasikan secara merata kepada seluruh petugas garda depan di daerah, sehingga menimbulkan celah perbedaan pemahaman dalam memberikan asistensi kepada pemohon.

Guna mengatasi berbagai penyebab di atas, diperlukan beberapa alternatif gagasan inovatif yang solutif. Gagasan pertama adalah peningkatan kompetensi petugas loket pelayanan kekayaan intelektual dalam layanan konsultasi dan validasi merek. Gagasan kedua adalah menyusun buku saku digital sebagai panduan praktis validasi dan konsultasi permohonan merek di lapangan. Gagasan ketiga adalah pembuatan media informasi interaktif berbasis kode respons cepat (QR Code) pada area loket pelayanan untuk membantu pemohon secara mandiri sebelum berkonsultasi dengan petugas.

Guna menentukan gagasan terbaik yang paling realistis dan berdampak tinggi, dilakukan analisis penafsiran menggunakan Metode McNamara. Metode ini menguji kelayakan gagasan pemecah isu berdasarkan tiga kriteria utama, yaitu aspek efektivitas, aspek efisiensi biaya, dan aspek kemudahan dalam implementasi di lingkungan kerja dengan skala penilaian 1–5.

Tabel B.1 Penilaian Gagasan Pemecah Isu dengan Metode McNamara

No	Alternatif Gagasan	Efektifitas	Efisiensi (Biaya)	Kemudahan	TOTAL	Peringkat
1	Peningkatan kompetensi petugas loket pelayanan kekayaan intelektual dalam layanan konsultasi dan validasi merek	5	5	5	15	I
2	Penyusunan buku saku digital *(e-book)* panduan praktis pelayanan merek	4	4	4	12	II
3	Pembuatan media informasi interaktif berbasis *QR Code* di area loket pelayanan	4	4	3	11	III

Keterangan: 5 = sangat kuat
4 = kuat
3 = sedang
2 = kurang
1 = sangat kurang

Melalui hasil penilaian pada Tabel B.1, gagasan mengenai peningkatan kompetensi petugas loket pelayanan kekayaan intelektual dalam layanan konsultasi dan validasi merek berhasil menempati peringkat pertama dengan total nilai tertinggi. Gagasan ini dinilai paling efektif karena menyentuh langsung akar masalah berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara interaktif, efisien dari segi anggaran operasional, serta memiliki tingkat kemudahan implementasi yang tinggi di internal Kantor Wilayah. Oleh karena itu, gagasan utama inilah yang diambil dan diangkat menjadi judul serta fokus utama dalam Laporan Rencana Aksi guna mendorong terwujudnya pelayanan kekayaan intelektual yang optimal dan berintegritas.

C. Tahapan Kegiatan dan Hasil Capaian

Tahapan kegiatan dan hasil capaian yang akan dilaksanakan sebagai berikut:

No.	Nama Kegiatan	Target Tahapan Capaian			Waktu
		Output Kegiatan	Output Proses	Output Produk	
1	Identifikasi Kompetensi Awal Petugas Loket	Terlaksananya pemetaan kemampuan awal petugas loket pelayanan KI.	Terlaksananya wawancara evaluasi kompetensi mandiri.	Dokumen laporan hasil analisis kesenjangan kompetensi petugas.	24 Juni 2026 – 12 Juli 2026
2	Penyusunan Materi Edukasi Teknis Merek	Tersedianya bahan ajar teknis konsultasi dan validasi merek.	Terlaksananya pengumpulan referensi regulasi dan ulasan substansi	Modul materi edukasi teknis dan instrumen soal tes awal/akhir	13 Juli 2026 – 26 Juli 2026

			bersama senior/atasan.		
3	Pelaksanaan Edukasi Teknis Merek	Terpenuhinya pembekalan kompetensi teknis bagi petugas loket.	Terlaksananya pemaparan materi, diskusi interaktif, dan simulasi studi kasus pemeriksaan merek.	Laporan pelaksanaan kegiatan edukasi dan rekapitulasi nilai evaluasi tes awal/akhir.	27 Juli 2026 - 9 Agustus 2026
4	Implementasi Kompetensi Hasil Edukasi	Terwujudnya optimalisasi layanan konsultasi dan validasi merek di loket.	Terlaksananya praktik pelayanan konsultasi dan validasi merek yang optimal.	Data Survei Kepuasan Masyarakat serta Data kepatuhan layanan pelindungan dan pemanfaatan KI di wilayah	9 Agustus 2026 – 6 Desember 2026
5	Monitoring dan Evaluasi Layanan	Diketahuinya tingkat keberhasilan dan dampak pelaksanaan rencana aksi.	Terlaksananya monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat dan tingkat kepatuhan layanan pelindungan dan pemanfaatan KI di wilayah pasca-edukasi.	Dokumen laporan akhir hasil monitoring, evaluasi, dan rekomendasi tindak lanjut.	1 Desember 2026 – 13 Desember 2026

D. Pemanfaatan Sumber Daya

Sumber Daya	Uraian Penggunaan
Data Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SKM/SPKP) BSK	Dimanfaatkan sebagai data sekunder dan indikator awal untuk memetakan titik lemah pelayanan loket, serta menjadi instrumen evaluasi makro guna mengukur peningkatan kualitas pelayanan publik pasca-implementasi rencana aksi.
Sumber Daya Manusia (Atasan dan dan Rekan Sejawat)	Dimanfaatkan sebagai sarana bimbingan teknis, penyelarasan substansi materi edukasi, serta dukungan kolaboratif dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi harian di loket pelayanan.
Regulasi dan Modul Teknis DJKI	Dimanfaatkan sebagai referensi hukum utama (seperti Undang-Undang Merek dan rujukan teknis dari Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual) dalam menyusun materi edukasi agar penyampaian konsultasi bersifat akurat.
Sarana dan Prasarana Teknologi Informasi Kantor Wilayah	Dimanfaatkan dalam bentuk optimalisasi perangkat komputer, jaringan internet, serta pemanfaatan aplikasi internal untuk menunjang proses penelusuran kemiripan visual, konsepsual, dan fonetik sebuah desain calon merek pada Pangkalan Data Kekayaan Intelektual secara daring.
Ruangan Rapat Kantor Wilayah	Dimanfaatkan sebagai fasilitas tempat pelaksanaan kegiatan edukasi teknis, diskusi kelompok terarah (FGD), serta pelaksanaan simulasi studi kasus bersama para petugas loket.

E. Mitigasi Resiko dan Identifikasi Kendala

No.	Risiko / Kendala	Dampak	Level	Mitigasi
1	Adanya penumpukan antrean pemohon di loket saat petugas sedang mengikuti kegiatan edukasi teknis	Terganggunya kenyamanan pemohon dan potensi menurunnya nilai harian kepuasan pelayanan publik di loket.	Sedang	Menerapkan sistem jadwal edukasi secara bergantian (shift) atau menunjuk petugas piket pengganti sementara selama kegiatan berlangsung.
2	Terjadinya resistensi atau rendahnya motivasi dari petugas loket untuk menerima materi standar pelayanan baru.	Penyampaian informasi konsultasi kepada masyarakat tetap tidak seragam dan validasi berkas berpotensi mengalami kesalahan kembali.	Tinggi	Melibatkan atasan langsung untuk memberikan pengarahan terkait pentingnya rencana aksi, serta mengemas metode edukasi secara interaktif dan persuasif.
3	Padatnya agenda dinas lain dari atasan atau mentor sehingga waktu bimbingan dan ulasan materi menjadi terbatas.	Terhambatnya linimasa penyusunan materi edukasi teknis dan penundaan jadwal pelaksanaan peningkatkan kompetensi.	Sedang	Melakukan koordinasi dan membuat kesepakatan jadwal bimbingan sejak awal, serta memanfaatkan media komunikasi daring untuk ulasan dokumen secara fleksibel.

4	Terjadinya kendala teknis berupa gangguan pada sistem pangkalan data kekayaan intelektual daring pusat (DJKI) saat simulasi validasi.	Proses simulasi dan implementasi hasil edukasi tidak dapat berjalan secara optimal pada waktu yang telah dijadwalkan.	Tinggi	Menyiapkan contoh fisik sebagai media pembelajaran alternatif saat sistem gangguan.

F. Strategi Pengembangan Kompetensi untuk Perubahan

No.	Kompetensi yang Dikembangkan	Target Peserta	Strategi Pengembangan	Indikator Keberhasilan
1	Kompetensi Teknis Analisis Kemiripan Merek (Substantif)	Petugas loket pelayanan kekayaan intelektual	Pelaksanaan edukasi teknis interaktif, bedah kasus permohonan merek, dan simulasi penelusuran pangkalan data merek.	Petugas mampu memberikan konsultasi awal yang akurat mengenai potensi kemiripan merek dengan nilai kelulusan *post-test* minimal 80%.
2	Kompetensi Teknis Validasi Dokumen Permohonan Merek	Petugas loket pelayanan kekayaan intelektual.	Pendampingan intensif, penyusunan lembar kendali dan simulasi verifikasi kelengkapan	Meningkatnya akurasi dan kecepatan validasi dokumen pemohon, serta nihilnya berkas yang dikembalikan oleh

			dokumen pendukung.	pusat akibat kesalahan administratif di wilayah.
3	Kompetensi Pelayanan Prima dan Komunikasi Efektif	Petugas loket pelayanan kekayaan intelektual.	Pelatihan komunikasi persuasif, metode penanganan keluhan, dan bermain peran pelayanan loket.	Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat pada loket pelayanan KI secara berkala berdasarkan data evaluasi harian.

G. Penutup

Penyusunan Laporan Rencana Aksi yang berjudul "Optimalisasi Layanan Konsultasi dan Validasi Merek Melalui Peningkatan Kompetensi Petugas Loket Pelayanan Kekayaan Intelektual dalam Layanan Konsultasi dan Validasi Merek di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali" merupakan langkah strategis dan konkret dalam merespons dinamika transformasi pelayanan publik berbasis digital. Melalui tahapan identifikasi masalah, penapisan isu prioritas, hingga perumusan gagasan inovasi, laporan ini memberikan arah yang jelas bagi pelaksanaan pembenahan kualitas pelayanan di lapangan. Fokus utama yang bertumpu pada peningkatan kompetensi teknis aparatur garda depan diharapkan mampu mengikis kendala administratif dan substantif yang selama ini dihadapi oleh para pemohon kekayaan intelektual di daerah.

Keberhasilan implementasi rencana aksi ini sangat bergantung pada komitmen bersama, konsistensi pelaksanaan tahapan kegiatan, serta sinergi pemanfaatan sumber daya yang tersedia di internal instansi. Dengan terlaksananya program edukasi teknis yang terstruktur, petugas loket tidak hanya bertindak sebagai penerima berkas, melainkan mampu bertransformasi menjadi konsultan awal yang solutif, akurat, dan responsif. Dampak jangka panjang dari optimalisasi layanan ini adalah meningkatnya kepastian hukum bagi pemilik merek, meminimalkan risiko penolakan permohonan di tingkat pusat, serta meningkatkan indeks kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Sebagai penutup, Laporan Rencana Aksi ini diharapkan tidak hanya memenuhi syarat kelulusan pelatihan teknis pemeriksaan merek semata, tetapi dapat benar-benar diimplementasikan secara nyata. Hasil akhir dari perubahan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kinerja pelayanan hukum, serta meneguhkan komitmen Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima bagi seluruh lapisan masyarakat.

Denpasar, 22 Juni 2026
Peserta Pelatihan



(MUHAMMAD ABDULLAH HANIF)
NIP. 199910182025061011

LAPORAN RENCANA AKSI (ACTION PLAN)

Optimalisasi Layanan Konsultasi & Validasi Merek

Melalui Peningkatan Kompetensi Petugas Loket Pelayanan Kekayaan Intelektual di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali

Penyusun	: Muhammad Abdullah Hanif
NIP.	: 199910182025061011
Jabatan	: Analis Kekayaan Intelektual Ahli Pertama
Satuan Kerja	: Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali
Nomor Absen	: 17

Latar Belakang & Peran Strategis

Transformasi Digital Pelayanan KI

Sesuai dengan **Permenhukum No. 2/2024**, Kantor Wilayah Kemenkumham Bali mengemban fungsi pelaksanaan pelayanan Kekayaan Intelektual (KI) di daerah. Sejak berlakunya **Permenhukum No. 42/2016** dan akselerasi **SPBE (Perpres 95/2018)**, sistem pendaftaran beralih sepenuhnya ke sistem daring (online). Peran loket bertransformasi secara mendasar: dari semula adalah penerima berkas fisik permohonan kekayaan intelektual, kini menjadi pusat konsultasi substantif dan validasi dokumen pendukung permohonan yang akan diajukan permohonan secara daring melalui Aplikasi DJKI.



Identifikasi & Analisa Isu Pelayanan Merek

No	ISU	KONDISI AKPL					Prioritas
		A	K	P	L	TOTAL	
1	Belum Optimalnya Kesadaran Pelaku Usaha terhadap Pentingnya Pelindungan Hukum melalui Pendaftaran Merek	4	4	4	4	16	IV
2	Rendahnya Tingkat Respons Pemohon dalam Mengajukan Tanggapan terhadap Usulan Penolakan Merek Sementara	4	4	4	5	17	III
3	Belum Optimalnya Pemanfaatan dan Pengembangan Merek Kolektif di Tingkat Wilayah	4	3	3	4	14	V
4	Terbatasnya Strategi Pemasaran dan Komersialisasi Produk-Produk Berpotensi Indikasi Geografis	4	4	4	5	17	II
5	Belum Optimalnya Layanan Konsultasi dan Validasi Merek pada Loket Pelayanan Kekayaan Intelektual	5	5	4	5	19	I

Terobosan, Inovasi, dan Gagasan Solusi

No	Alternatif Gagasan	Efektifitas	Efisiensi (Biaya)	Kemudahan	TOTAL	Peringkat
1	Peningkatan kompetensi petugas loket pelayanan kekayaan intelektual dalam layanan konsultasi dan validasi merek	5	5	5	15	I
2	Penyusunan buku saku digital (e-book) panduan praktis pelayanan merek	4	4	4	12	II
3	Pembuatan media informasi interaktif berbasis QR Code di area loket pelayanan	4	4	3	11	III

Tahapan Kegiatan Rencana Aksi

1. Identifikasi Potensi Awal Petugas Loket

- Output Kegiatan: Terlaksananya pemetaan kemampuan awal petugas loket pelayanan KI.
- Output Proses: Terlaksananya wawancara evaluasi kompetensi mandiri.
- Output Produk: Dokumen laporan hasil analisis kesenjangan kompetensi petugas.
- Waktu: 24 Juni 2026 – 12 Juli 2026

2. Penyusunan Materi Edukasi Teknis Merek

- Output Kegiatan: Tersedianya bahan ajar teknis konsultasi dan validasi merek.
- Output Proses: Terlaksananya pengumpulan referensi regulasi dan ulasan substansi bersama senior/atasan.
- Output Produk: Modul materi edukasi teknis dan instrumen soal tes awal/akhir
- Waktu: 13 Juli 2026 – 26 Juli 2026

Tahapan Kegiatan Rencana Aksi

3. Pelaksanaan Edukasi Teknis Merek

- Output Kegiatan: Terpenuhinya pembekalan kompetensi teknis bagi petugas loket.
- Output Proses: Terlaksananya pemaparan materi, diskusi interaktif, dan simulasi studi kasus pemeriksaan merek.
- Output Produk: Laporan pelaksanaan kegiatan edukasi dan rekapitulasi nilai evaluasi tes awal/akhir.
- Waktu: 27 Juli 2026 - 9 Agustus 2026

4. Implementasi Kompetensi Hasil Edukasi

- Output Kegiatan: Terwujudnya optimalisasi layanan konsultasi dan validasi merek di loket.
- Output Proses: erlaksananya praktik pelayanan konsultasi dan validasi merek yang optimal.
- Output Produk: Data Survei Kepuasan Masyarakat serta Data kepatuhan layanan pelindungan dan pemanfaatan KI di wilayah
- Waktu: 9 Agustus 2026 – 6 Desember 2026

5. Monitoring dan Evaluasi Layanan

- Output Kegiatan: Diketahuinya tingkat keberhasilan dan dampak pelaksanaan rencana aksi.
- Output Proses: Terlaksananya monitoring dan evaluasi survei kepuasan masyarakat dan tingkat kepatuhan layanan pelindungan dan pemanfaatan KI di wilayah pasca-edukasi.
- Output Produk: Dokumen laporan akhir hasil monitoring, evaluasi, dan rekomendasi tindak lanjut.
- Waktu: 1 Desember 2026 – 13 Desember 2026

Pemanfaatan Sumber Daya

1. Data SKM dan SPKP dari BSK

Bahan Monitoring dan Evaluasi terkait Dampak Rencana Aksi terhadap Kualitas Layanan

2. Sumber Daya Manusia (Atasan dan dan Rekan Sejawat)

-Bimbingan Teknis terkait Bahan Ajar

-Dukungan Kolaboratif lainnya

3. Regulasi dan Modul Teknis DJKI

Referensi Bahan Ajar Edukasi tentang Konsultasi dan Validasi Merek

4. Sarana Teknologi Informasi Kantor Wilayah

-Akses Internet dari Kantor Wilayah untuk mengakses PDKI

5. Ruangan Kantor Wilayah

-Lokasi Kegiatan Edukasi

Mitigasi Risiko & Kendala

No	Risiko / Kendala Pelaksanaan	Dampak pada Layanan	Level	Strategi Mitigasi
1	**Penumpukan antrean loket** saat petugas mengikuti sesi edukasi teknis.	Kenyamanan masyarakat pemohon terganggu, menurunkan indeks kepuasan harian.	Sedang	Menerapkan sistem shift pelayanan atau penunjukan petugas piket pengganti sementara.
2	**Resistensi atau rendahnya motivasi** petugas loket menerima SOP baru.	Penyampaian informasi ke publik tetap tidak seragam; kesalahan administrasi berulang.	Tinggi	Melibatkan atasan langsung untuk pengarahan persuasif dan mengemas edukasi secara interaktif.
3	**Kendala teknis sistem pangkalan data (PDKI)** pusat down saat simulasi.	Proses simulasi penelusuran kemiripan merek terhambat/tidak optimal sesuai jadwal.	Tinggi	Menyiapkan modul contoh fisik (hardcopy) kasus riil sebagai media simulasi cadangan.

Strategi Pengembangan Kompetensi untuk Perubahan

Kompetensi Teknis Analisis Kemiripan Merek (Substantif)

Petugas dibekali kemampuan teknis deteksi kemiripan fonetik, visual, dan konseptual. Target: kelulusan post-test minimal 80%.

Kompetensi Teknis Validasi Dokumen Permohonan Merek

Penyusunan lembar kendali verifikasi kelengkapan berkas untuk menihilkan pengembalian berkas oleh DJKI pusat akibat cacat administrative atau penolakan merek.

Kompetensi Pelayanan Prima dan Komunikasi Efektif

Pelatihan komunikasi persuasif dan roleplay penanganan komplain untuk terus mendongkrak indeks kepuasan masyarakat di loket wilayah.

PENUTUP

TERIMA KASIH

MUHAMMAD ABDULLAH HANIF, S.Si.

ANALIS KEKAYAAN INTELEKTUAL AHLI PERTAMA

Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali