

27. Standar Pelayanan Konsultasi dan Pendaftaran Merek

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Konsultasi dan Pendaftaran Merek
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Etiket/Label Merek. 2. Tanda Tangan Pemohon. 3. Surat Rekomendasi UKM Binaan atau Surat Keterangan UKM Binaan Dinas (Asli) - Untuk Pemohon Usaha Mikro dan Usaha Kecil. 4. Surat Pernyataan UMK bermeterai sesuai format - Untuk Pemohon Usaha Mikro dan Usaha Kecil. 5. Surat Kuasa Bermatrai Cukup (bagi yang menggunakan Konsultan KI). 6. Bukti Prioritas asli bernazegel dan terjemahan Bukti Prioritas oleh penerjemah tersumpah (bagi pemohon yang ingin menggunakan hak prioritas dari luar negeri).
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Pemohon membuat akun pada merek.dgip.go.id. Pemohon memproses kode billing Pemohon melakukan pembayaran menggunakan kode billing Pemohon log in pada merek.dgip.go.id permohonan Pemohon mengunggah dokumen persyaratan Pemohon menginput kode billing yang sudah terbayar Pemohon memproses tanda terima. MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN 1. Pemohon membuat akun pada merek.dgip.go.id. 2. Pemohon memproses kode billing pada simpaki.dgip.go.id. 3. Pemohon melakukan pembayaran menggunakan kode billing. 4. Pemohon log in pada merek.dgip.go.id. 5. Pemohon menginput data permohonan. 6. Pemohon mengunggah dokumen persyaratan. 7. Pemohon menginput kode billing yang sudah terbayar. 8. Pemohon memproses tanda terima.
4.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja
5.	Biaya/tarif	1. Umum : Rp1.800.000,00 per kelas. 2. UMKM : Rp500.000,00 per kelas. 3. Madrid Protokol : Rp500.000,00 per permohonan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 49638,49313 7. Fax: (0725)49313 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui pengaduan.dpmpspmetro@gmail.com Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan dapat disampaikan langsung melalui : 1. Website: http://lampung.kemenkumham.go.id 2. Email: kanwillampung@kemenkumham.go.id 3. Twitter: @kumhamlampung 4. Instagram: @kumhamlampung 5. WA: 08117900051 6. Hotline: 0721-474813 Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis sebagaimana diubah dengan UU Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pengganti UU Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	30 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. ASN yang menunjang pelaksanaan di Direktorat Merek dan Indikasi Geografis. 2. Sumber Daya Manusia terdiri atas lulusan SMA, D3, S1, S2, dan S3.
5.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh Ketua Tim Kerja / Kepala Subbagian dan dilaporkan kepada Direktur Merek dan Indikasi Geografis.
6.	Jaminan pelayanan	1. Permohonan yang diproses adalah permohonan dengan persyaratan lengkap dan benar; 2. Persyaratan biaya dan prosedur sesuai dengan SOP dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	QR Code dan tanda tangan Dirjen Kekayaan Intelektual a.n. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan per hari, per kegiatan dan evaluasi pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan dan apabila ada hal yang mendesak akan dilakukan evaluasi guna mengevaluasi pelayanan sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001