



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI Bali

NOMOR 895 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
(UPTD) RUMAH KREATIF

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali tentang Standar Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 3 tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);



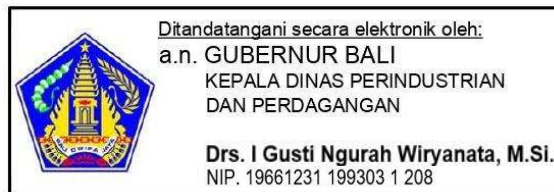
4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 266, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5599);
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 252, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5953);
7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
11. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Prangkat Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8);
12. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2022 tentang Labelisasi Produk Dengan *Branding* Bali (Lembaran Daerah Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 5);
13. Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.



MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik UPTD. Rumah Kreatif pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh UPTD. Rumah Kreatif pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal 31 Maret 2026





பிப்ரவரி ௨௦௨௬
PEMERINTAH PROVINSI BALI
இலங்கைப் பிரதமர் அலுவலகம்
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
தமிழ் நாடு வணிக அமைச்சு (பெருநகர்) அலுவலகம்
Jalan Raya Puputan Niti Mandala Denpasar - Bali (80235), Telepon (0361) 223096
Laman : www.disperindag.baliprov.go.id, Pos-el : disperindag@baliprov.go.id

Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI BALI
NOMOR 895 TAHUN 2026
TANGGAL 31 MARET 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD. RUMAH KREATIF

A. PENDAHULUAN

I. Visi

Meningkatkan nilai tambah dan daya saing produk melalui *Branding* Bali.

II. Misi

1. Mengembangkan pelayanan publik berbasis digitalisasi yang mudah diakses.
2. Mendorong peningkatan daya saing produk Industri Kecil dan Menengah.
3. Menciptakan desain kemasan yang kreatif dan inovatif
4. Mewujudkan perlindungan hukum atas kreasi intelektual dan kepentingan ekonomi pelaku Industri Kecil dan Menengah.
5. Membangun semangat kebersamaan dalam memberikan pelayanan.

III. Moto

Kepuasan penerima jasa merupakan tujuan Pelayanan Kami

IV. Tujuan

Memberikan kontribusi dan manfaat langsung bagi pelaku Industri Kecil dan Menengah yang ada di wilayah Provinsi Bali dalam menciptakan kreativitas desain produk, melindungi hasil karya serta meningkatkan mutu kemasan dan daya saing.

V. Tata nilai

Janji layanan “**SMART**”

- Santun
- Mudah
- Akuntabel
- Rasional
- Tulus



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



VI. Maklumat layanan

Kami seluruh penyelenggara pelayanan pada UPTD. Rumah Kreatif menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan serta senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN.

1. Jenis Pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelaku Industri Kecil dan Menengah, UPTD. Rumah Kreatif Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali melayani 3 jenis pelayanan jasa yaitu:

- a. Konsultasi Desain produk dan kemasan
- b. Konsultasi Desain Digital
- c. Pendampingan Kekayaan Intelektual

2. Komponen Standar Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelaku Industri Kecil dan Menengah, UPTD. Rumah Kreatif menerapkan Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

I. Komponen Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1) Persyaratan

Agar terpenuhinya prinsip mudah, cepat dan akuntabel dalam proses penyelenggaraan pelayanan maka persyaratan harus dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, pelaku Industri Kecil dan Menengah yang mengajukan permohonan pelayanan diwajibkan mengisi formulir yang disediakan dengan dilengkapi fotokopi KTP dan fotokopi NIB

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas.

3) Jangka waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan dimaksud adalah waktu yang diperlukan sejak pelaku Industri Kecil dan Menengah mulai mengajukan permohonan sampai dengan selesai. Adapun jangka waktu penyelenggaraan pelayanan pada UPTD. Rumah Kreatif adalah:

- 3 (tiga) hari untuk pembuatan desain kemasan
- 3 (tiga) hari fasilitasi desain digital
- 5 (lima) hari pendampingan kekayaan intelektual.

4) Biaya/tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pelaku Industri Kecil dan Menengah pada UPTD. Rumah Kreatif tidak dipungut biaya.



5) Produk Pelayanan

Adapun bentuk produk layanan dengan *branding* Bali yang diberikan kepada masyarakat pelaku Industri Kecil dan Menengah pada UPTD. Rumah Kreatif berupa Berita Acara Serah Terima:

- a. Desain Logo Merek
- b. Desain Label & Kemasan
- c. Desain Media Promosi Cetak (Brosur, Flyer, Banner, dll.)
- d. Desain Layanan Digital (Media Promosi Online & Konten Sosial Media)
- e. Desain Katalog Digital
- f. Video promosi Singkat
- g. Pendaftaran Kekayaan intelektual

6) Penanganan pengaduan, Saran dan masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan pada UPTD. Rumah Kreatif dapat disampaikan melalui:

- a. website rumahkreatif.baliprov.go.id
- b. email rumahkreatif@baliprov.go.id
- c. Instagram [rumahkreatifbali_](https://www.instagram.com/rumahkreatifbali_)

II. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan pada internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dalam penyelenggaraan pelayanan pada UPTD. Rumah Kreatif yang dijadikan landasan adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.
- d. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis.
- e. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- h. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Prangkat Daerah.
- i. Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.



- 2) Sarana, Prasarana/fasilitas
Guna menunjang penyelenggaraan pelayanan pada UPTD. Rumah Kreatif, adapun sarana, prasarana/ fasilitas pendukung adalah Klinik Pasutri dan ruang konsultasi.
- 3) Kompetensi pelaksana
Untuk mewujudkan pelayanan prima kepada pelaku Industri Kecil dan Menengah, UPTD. Rumah Kreatif didukung dengan 9 (sembilan) tenaga Ahli/Profesional Desain Grafis/Non ASN.
- 4) Pengawasan Internal
Untuk menjamin peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka UPTD. Rumah Kreatif Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pelaku Industri Kecil dan Menengah oleh Kasi Industri Digital, Kasi Desain Produk dan Kemasan serta 9 (sembilan) tenaga Ahli/Profesional Desain Grafis/Non ASN pada UPTD. Rumah Kreatif dilaksanakan oleh Kepala UPTD. Rumah Kreatif.
- 5) Jumlah Pelaksana
Penyelenggaraan pelayanan desain kemasan produk, digital marketing dan fasilitasi kekayaan intelektual, UPTD. Rumah Kreatif didukung oleh 20 (dua puluh) orang terdiri dari 9 (sembilan) ASN, 2 (dua) PPPK dan 9 (sembilan) tenaga Ahli/Profesional Desain Grafis/Non ASN.
- 6) Jaminan Pelayanan
Sebagai upaya pemberian jaminan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelaku Industri Kecil dan Menengah UPTD. Rumah Kreatif menetapkan Visi, Misi, Motto, Janji Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Untuk kepastian keamanan dan keselamatan dalam penyelenggaraan pelayanan, UPTD. Rumah Kreatif berkomitmen untuk memberikan jaminan rasa aman dari bahaya dan segala resiko keselamatan. Apabila tidak menepati janji maka sesuai maklumat layanan, seluruh pelaksana pelayanan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
- 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana.
Setiap pelaksanaan kegiatan, maka evaluasi kinerja merupakan sesuatu yang perlu dilakukan untuk mengetahui keberhasilan dan kendala yang dihadapi. Pelaksanaan evaluasi kinerja pada UPTD. Rumah Kreatif dilaksanakan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui kegiatan rapat evaluasi kinerja.



3. STANDAR PELAYANAN DI MASING MASING UNIT LAYANAN

1) Layanan Pembuatan Desain Kemasan Produk

Proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pelaku mengajukan permohonan sesuai form yang disediakan yang dilengkapi dengan fotokopi KTP, NIB
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Tenaga Ahli/Profesional Desain Grafis/Non ASN melakukan diskusi dengan pelaku pemohon
3	Jangka waktu	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk layanan	a. Pembuatan desain logo b. Pembuatan desain kemasan c. Desain media promosi cetak
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Website rumahkreatif.baliprov.go.id b. Email rumahkreatif@baliprov.go.id c. Instagram rumahkreatifbali_

Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.
2	Sarana/Prasarana dan fasilitas	1. Ruang Klinik Pasutri 2. Ruang Konsultasi
3	Kompetensi pelaksana	9 (sembilan) tenaga Ahli/Profesional Desain Grafis/Non ASN
4	Pengawasan intern	Kepala UPTD. Rumah Kreatif
5	Jumlah pelaksana	20 (dua puluh) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat pelayanan



8	Evaluasi kinerja pelayanan	Rapat evaluasi kinerja setiap 3 (tiga) bulan
---	----------------------------	--

2) Layanan Industri Digital

Proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pelaku mengajukan permohonan sesuai form yang disediakan yang dilengkapi dengan fotokopi KTP, NIB
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Tenaga Ahli/Profesional Desain Grafis/Non ASN melakukan diskusi dengan pelaku pemohon
3	Jangka waktu	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk layanan	a. Pembuatan digital marketing b. Media digital c. Pembuatan digital katalog d. Pembuatan video promosi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Website rumahkreatif.baliprov.go.id b. Email rumahkreatif@baliprov.go.id c. Instagram rumahkreatifbali_

Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.
2	Sarana/Prasarana dan fasilitas	1. Ruang Klinik pasutri 2. Ruang Konsultasi
3	Kompetensi pelaksana	9 (sembilan) tenaga Ahli/Profesional Desain Grafis/Non ASN
4	Pengawasan intern	Kepala UPTD. Rumah Kreatif
5	Jumlah pelaksana	20 (dua puluh) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat pelayanan
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Rapat evaluasi kinerja setiap 3 (tiga) bulan



3) Layanan Fasilitasi Kekayaan Intelektual

Proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pelaku mengajukan permohonan sesuai form yang disediakan yang dilengkapi dengan fotokopi KTP, NIB
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas fungsional melakukan verifikasi
3	Jangka waktu	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk layanan	Fasilitasi pendaftaran kekayaan intelektual
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Website rumahkreatif.baliprov.go.id b. Email rumahkreatif@baliprov.go.id c. Instagram rumahkreatifbali_

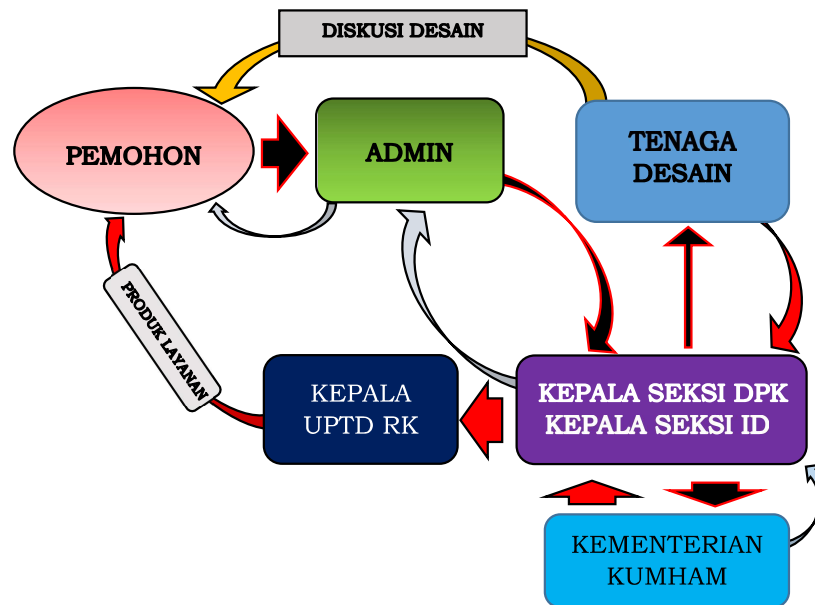
Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. 2. UU No. 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.
2	Sarana/Prasarana dan fasilitas	1. Ruang Klinik Pasutri 2. Ruang Konsultasi
3	Kompetensi pelaksana	9 (sembilan) tenaga Ahli/Profesional Desain Grafis/Non ASN
4	Pengawasan intern	Kepala UPTD. Rumah Kreatif
5	Jumlah pelaksana	20 (dua puluh) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat pelayanan
8	Evaluasi kinerja pelayanan	Rapat evaluasi kinerja setiap 3 (tiga) bulan

Ditandatangani secara elektronik oleh:
a.n. GUBERNUR BALI
KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN
DAN PERDAGANGAN
Drs. I Gusti Ngurah Wiryanata, M.Si.
NIP. 19661231 199303 1 208



ALUR PELAYANAN PADA UPTD. RUMAH KREATIF



Keterangan:

I. Layanan fasilitasi Pembuatan Desain Produk, Kemasan dan Industri Digital

1. Penerima pelayanan (pemohon) mengajukan surat permohonan sesuai form yang disediakan dengan melampiri fotokopi kartu tanda penduduk dan nomor induk berusaha (NIB) melalui website rumahkreatif.baliprov.go.id atau langsung datang ke Klinik Pasutri.
2. Admin menerima dan mengecek kelengkapan surat permohonan untuk selanjutnya diteruskan kepada:
 - a) Kepala Seksi Desain Produk dan Kemasan untuk fasilitasi pembuatan desain logo, desain kemasan dan desain media promosi cetak.
 - b) Kepala Seksi Industri Digital untuk fasilitasi pembuatan digital marketing, media digital, digital katalog dan animasi promosi.
3. Setelah diterima oleh Kepala Seksi DPK/ID mengecek kembali kelengkapan permohonan, dan setelah dinyatakan lengkap selanjutnya disampaikan kepada tenaga desain untuk tindak lanjut sesuai jenis permohonan. Apabila kelengkapan permohonan tidak lengkap maka permohonan dikembalikan untuk dilengkapi kembali
4. Tenaga desain melakukan diskusi dengan pemohon untuk menyamakan persepsi desain yang diinginkan berlanjut dibuatkan desain sesuai permohonan. Setelah produk layanan selesai disampaikan kepada kepala seksi untuk dilaporkan kepada Kepala UPTD RK.
5. Setelah final, Kepala UPTD. RK menyerahkan hasil produk layanan kepada pemohon dengan surat keterangan.

II. Layanan Fasilitasi Pendaftaran Kekayaan Intelektual

1. Penerima pelayanan (pemohon) mengajukan surat permohonan sesuai form yang disediakan dengan melampiri fotokopi kartu tanda penduduk dan nomor induk berusaha (NIB) melalui website rumahkreatif.baliprov.go.id atau langsung datang ke Klinik Pasutri.
2. Admin menerima dan mengecek kelengkapan surat permohonan untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala Seksi Industri Digital.
3. Setelah diterima oleh Kepala Seksi ID mengecek kembali kelengkapan permohonan, dan setelah dinyatakan lengkap selanjutnya didaftarkan melalui aplikasi DGIP Kementerian Hukum dan HAM RI.
4. Kementerian Hukum dan HAM RI mengecek permohonan yang diajukan pada aplikasi DGIP, dan apabila persyaratan dinyatakan lengkap maka dilanjutkan ke proses pengumuman, pemeriksaan substantif untuk selanjutnya didaftar dan terbit sertipikat. Apabila administrasi tidak lengkap maka permohonan dikembalikan untuk dilengkapi.



**ALUR PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
PADA UPTD. RUMAH KREATIF**



Keterangan :

1. Dalam rangka meningkatkan pelayanan, apabila ada pengaduan, saran atau masukan atas pemberian pelayanan, maka masyarakat/pelaku IKM dapat diajukan melalui:
 - a) Website rumahkreatif.baliprov.go.id
 - b) Email rumahkreatif@baliprov.go.id
 - c) Instagram [rumahkreatifbali_](https://www.instagram.com/rumahkreatifbali_)
2. Setiap pengaduan, saran atau masukan dari masyarakat/pelaku IKM yang diterima oleh admin dilanjutkan kepada Kepala Seksi Desain Produk dan Kemasan/Kepala Seksi Industri Digital.
3. Kepala seksi Desain Produk dan Kemasan/Kepala Seksi Industri Digital akan menginventarisir seluruh pengaduan, saran atau masukan dari masyarakat/pelaku IKM dilaporkan kepada Kepala UPTD RK untuk selanjutnya dilakukan diskusi dengan semua pelaksana pelayanan.
4. Seluruh pengaduan, saran atau masukan dari masyarakat/pelaku IKM, Kepala UPTD RK memberikan surat jawaban/sanggahan atas pengaduan atau menindaklanjuti semua saran/masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

