



KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH BALI
Jalan Raya Puputan Niti Mandala Renon, Denpasar
Kotak Pos 64, Telp. 0361-228718, Fax 0361-228718
Laman: bali.kemenkum.go.id, Pos-el: kanwilbali@kemenkum.go.id

MATRIKS PENANGANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM BALI
PERIODE B03/ TRIWULAN I TAHUN 2025

No	Bulan Pengaduan	Media Pengaduan	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tujuan Pengaduan	Status Pengaduan	Tanggal Selesai
NIHIL								



Kepala Kantor Wilayah,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Wahyu Eka Putra



KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH BALI

Jalan Raya Puputan Niti Mandala Renon, Denpasar
Kotak Pos 64, Telp. 0361-228718, Fax 0361-228718
Laman: bali.kemenkum.go.id, Pos-el: kanwilbali@kemenkum.go.id

**MATRIKS PENANGANAN KONSULTASI/PERMINTAAN INFORMASI
DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM BALI
PERIODE B03 / TRIWULAN I TAHUN 2025**

No	Tgl Laporan Masuk	Media	Isi Pesan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Status
1	1/2/2025	WhatsApp Call Center	Selamat pagi. Izin bertanya jika Apostille sudah selesai proses verifikasi dan sudah dibayar apakah saya bisa langsung ke Kanwil Bali untuk ambil stiker pengesahan? Apakah ada dokumen yang perlu saya bawa? Terima kasih	Selamat pagi bapak/ibu Jika sudah melakukan pembayaran silahkan untuk melakukan pencetakan di kanwil. Dokumen yang dibawa adalah dokumen saat diapostille.	1/2/2025	Selesai
2	1/2/2025	WhatsApp Call Center	Saya ingin melakukan perpanjangan merek sebelum waktu 6 bulan berakhir. Apakah saya bisa menggunakan kuasa hukum saya utk melakukan perpanjangan? Membuat akun di alamat website yang mana kalau boleh saya tahu	Selamat pagi bapak/ibu. silahkan melakukan perpanjangan mandiri dengan membuat akun, atau datang ke kantor wilayah yang disebut Kuasa dalam UU Merek no 20 tahun 2016 adalah Konsultan KI terdaftar yang diangkat oleh menteri hukum dan ham. silahkan membuat akun di merek.dgip.go.id dan jika sudah memiliki akun silahkan pilih menu pasca permohonan/silahkan di baca buku panduan aplikasi	1/2/2025	Selesai
3	1/3/2025	WhatsApp Call Center	Halo kak Klo mau ganti email apakah bisa ya kak di profile pt perorangan?	Selamat pagi bapak/ibu. Mohon cek di panduan berikut https://panduan.ahu.go.id/doku.php?id=panduan_perseroan_perorangan	1/3/2025	Selesai
4	1/3/2025	WhatsApp Call Center	Tgl 6 februari saya sempat mendaftarkan merek ke PDKI, tapi kenapa merek tersebut tidak muncul?	Selamat pagi bapak/ibu. untuk mengecek status merek silahkan di cek di akun pemohon/pemilik merek di merek.dgip.go.id Merek yg di publikasi di dgip.go.id apabila status merek sudah pengumuman dan sudah tercantum di Berita Resmi Merek	1/3/2025	Selesai
5	1/3/2025	WhatsApp Call Center	Selamat siang Mau tanya kalo untuk surat sanggahan keberatan Dimana buatnya Atau uploadnya? Langkah langkahnya? Iyaa saya ingin melakukan sanggahan terhadap oposisi merek Itu bagaimana cara melakukan di upload dimana	Selamat pagi bapak/ibu. Silahkan tanggap surat keberatan/oposisi dari pemilik merek lengkap dg data dikungnya Berkas diupload di akun pemilik merek di merek.dgip.go.id Menu pasca permohonan online Dengan tipe permohonan 32. Surat sanggahan atas keberatan	1/3/2025	Selesai

6	1/6/2025	WhatsApp Call Center	Selamat pagi Bpk/Ibu di Kantor Kemenhumkam Denpasar, saya mau mengajukan pendaftaran apostile utk akte kelahiran. Bisa dibantu utk info langkah dan prosedurnya? Sebelumnya saya ucapkan terimakasih. Salam saya, Indah	Selamat pagi Apostille dilakukan secara online mandiri melalui https://apostille.ahu.go.id/ Dengan panduan https://panduan.ahu.go.id/doku.php?id=permohonan_legalisasi Terima kasih	1/6/2025	Selesai
7	1/7/2025	WhatsApp Call Center	Selamat pagi Saya pak Alex. Saya mau tahu syarat, prosedur dan hukum dasar mengenai orang asing yang ingin menjadi Warga negara Indonesia. Bisa dibantu? Terima kasih.	Sudah diberikan form Kewarganegaraan Pasal 8.	1/7/2025	Selesai
8	1/8/2025	WhatsApp Call Center	Halo selamat siang Mau tnya mengenai pendaftaran HAKI Patung. Apa ada panduannya ya? Terimakasih	Selamat pagi bapak/ibu. Untuk perlindungan KI patung Masuk ke perlindungan Hak Cipta Bisa mengajukan online mandiri dg membuat akun di https://e-hakcipta.dgip.go.id/ Silahkan disiapkan Surat pernyataan hak cipta bermaterai cukup Foto contoh ciptaan Ktp pencipta dan pemegang hak cipta Untuk biaya 400.000 @ciptaan untuk umum 200.000@ciptaan untuk ukm Ini wajib melampirkan surat keterangan ukm dari dinas koperasi setempat	1/8/2025	Selesai
9	1/10/2025	WhatsApp Call Center	Jadi saya Klien saya (Krisantus) pernah mengambil Sertifikat Merek RASAKITA + LOGO dengan No. Permohonan yakni D002017017149. Dalam beberapa waktu ke depan, Klien saya akan mengalihkan Hak Mereknya ke Pihak lain, namun terhadap Sertifikat RASAKITA + LOGO tersebut hilang. Apakah bisa dibantu untuk Permohonan Salinan Sertifikatnya ?	Selamat pagi bapak/ibu. sertipikat merek hanya bisa di terbitkan sekali. dan merek D002017017149 RASAKITA + LOGO diajukan permohonan pada 2017-04-13, sehingga merek tersebut memperoleh sertipikat fisik. untuk salinan diharapkan bersurat ke direktorat jenderal KI surat di kirimkan ke email sertifikasi.merek@dgip.go.id dg prihal permohonan pencetakan sertipikat. untuk pengalihan merek syarat wajib/pokok adalah akta notaris pengalihan merek	1/10/2025	Selesai

10	1/17/2025	WhatsApp Call Center	Pak/bu Minta agar akta kelahiran dan akta pengesahan anak dapat diterima oleh pemerintah Irlandia, pak. Saran dari disdukcapil untuk apostille pak Menurut bapak/ibu bagaimana? Lalu untuk negara Northern Ireland biasanya memerlukan legalisasi atau apostille pak/bu? Selamat Pagi,	Selamat pagi bapak/ibu. Apostille dilakukan secara online mandiri melalui https://apostille.ahu.go.id/ Dengan panduan https://panduan.ahu.go.id/doku.php?id=permohonan_legalisasi Silahkan dicek dulu dan buat akun terlebih dahulu Terima kasih	1/17/2025	Selesai
11	2/3/2025	WhatsApp Call Center	Izin bertanya terkait permohonan apostille dokumen. Apakah untuk cetak tiket setelah melakukan permohonan online dapat diambil di kantor wilayah Bali? Terimakasih	Selamat pagi bapak/ibu Jika sudah melakukan pembayaran dapat melakukan pencetakan di Kanwil Bali. Terima kasih	2/3/2025	Selesai
12	2/3/2025	WhatsApp Call Center	Beberapa hari lalu saya mendaftarkan merek jenis permohonan UMKM. Lalu saya ke Diskoperindag untuk meminta Surat Keterangan UMKM. Tapi dari pihak Diskoperindag bilang, saya salah jenis permohonan. Harusnya mendaftar kategori UMUM bukan UMKM. Karena usaha saya tidak ada aktifitas produksi, hanya menjual barang saja. Jadi diskoperindag tdk bisa memberikan surat Umkm Kalau saya mendaftar baru jenis permohonan Umum, Tidak ada syarat keterangan Umkm kan ya? Karna saya memang tdk terdaftar sbg Binaan Umkm. Tdk bisa meminta surat itu.	Selamat pagi bapak/ibu. Silahkan ulangi menginput permohonan dan di menu 1 pilih umum Syarat yg di upload cukup ttd pemohon .jpg Dan ktp pemohon .pdf saja Tidak perlu dokumen kusus lainnya Tetapi biayanya 1.800.000@ kelas	2/3/2025	Selesai
13	2/5/2025	WhatsApp Call Center	Pagi, Izin bertanya kak. Untuk alasan penolakan apostille. Kesalahannya darimana ya kak? Ini kita harus melakukan apa lagi soalnya kesalahan katanya dari format SKCK. Tapi ini format skcknya dari mabes polri kak	Selamat pagi bapak/ibu. SKCK yang terlampir tidak sesuai dengan yang diterbitkan dari Mabes, dan Pejabat yang menandatangani dokumen sudah tidak menjabat, pemohon agar memintakan SKCK langsung ke Mabes Polri	2/5/2025	Selesai
14	2/7/2025	WhatsApp Call Center	Selamat pagi kak , saya ingin menanyakan terkait billing Apostille , apabila billing ny sudah kedaluarsa , apakah bisa mengajukan billing baru , atau harus upload dokumen ulang ya kak ? Terima kasih	Selamat pagi bapak/ibu Untuk billing yang sudah kadaluarsa tidak bisa dipakai lagi Dan mohon untuk buat permohonan baru lagi. Terima kasih	2/7/2025	Selesai
15	2/7/2025	WhatsApp Call Center	Selamat pagi Bapak/Ibu Kemenkumham Bali, mohon izin bertanya. Pada tahun 2022 saya telah membuat paspor di Imigrasi Denpasar dan mendapatkan surat pernyataan seperti pada foto, lalu tahun ini saya berencana mengikuti program Au Pair di Belanda. Bagaimana cara untuk membatalkan surat pernyataan tersebut? Saya sudah menghubungi pihak Imigrasi Denpasar, namun sampai saat ini masih belum ada tanggapan. Mohon arahnya Bapak/Ibu Kemenkumham. Terima kasih	selamat pagi bapak/ibu, mengenai surat pernyataan tersebut tidak usah dicabut/ dibatalkan, sepanjang kegiatan/ program tersebut legal serta dilengkapi dengan dokumen lengkap dari instansi terkait terima kasih	2/7/2025	Selesai
16	2/10/2025	WhatsApp Call Center	Saya mau tanya untuk pengisian data di Aplikasi AHU, untuk warga negara Asing no identitasnya (passport) hanya 9digit Itu bagaimana cara masukinnya?	Apostille ya Untuk pengisian nomer identitas pakai paspor mohon ditambahkan 0000001 (sampai 16 digit) contoh : 1234500000000001	2/10/2025	Selesai

17	2/11/2025	WhatsApp Call Center	Selamat sore saya Fitria Godwin mau menanyakan soal draf yang untuk persyaratan jadi wni kalau ada contoh bisa minta tolong di kirim ke saya terima kasih Yang dari 13-16 pertanyain itu saya butuh contohnya kemarin saya dari kantor HAM dan disuruh menghubungi Nomer ini terima kasih	Sudah dikirimkan formatnya	2/11/2025	Selesai
18	2/11/2025	WhatsApp Call Center	Bisa minta penjelasan asimilasi wbp? Saya istri dari wbp Saya dan korban sudah berdamai di polda bali. Tuntutan 10 bulan di vonis 10 bulan bagaimana spaya bisa vonis lebih ringan.	Selamat pagi bapak/ibu. Vonis atau putusan pengadilan bukan kewenangan kami. Itu kewenangan pengadilan.. Mohon maaf banget. 🙏🙏	2/11/2025	Selesai
19	2/17/2025	WhatsApp Call Center	Jadi saya Klien saya (Krisantus) pernah mengambil Sertifikat Merek RASAKITA + LOGO dengan No. Permohonan yakni D002017017149. Dalam beberapa waktu ke depan, Klien saya akan mengalihkan Hak Mereknya ke Pihak lain, namun terhadap Sertifikat RASAKITA + LOGO tersebut hilang. Apakah bisa dibantu untuk Permohonan Salinan Sertifikatnya ?	Selamat pagi bapak/ibu. sertipikat merek hanya bisa di terbitkan sekali. dan merek D002017017149 RASAKITA + LOGO diajukan permohonan pada 2017-04-13, sehingga merek tersebut memperoleh sertipikat fisik. untuk salinan diharapkan bersurat ke direktorat jenderal KI surat di kirimkan ke email sertifikasi.merek@dgip.go.id dg prihal permohonan pencetakan sertipikat. untuk pengalihan merek syarat wajib/pokok adalah akta notaris pengalihan merek	2/17/2025	Selesai
20	2/25/2025	WhatsApp Call Center	Mohon izin, Bapak/Ibu. Saya ingin berkonsultasi terkait prosedur pendaftaran merek serundeng/saur dari Karangasem. Saya sedikit kurang paham mengenai syarat-syarat yang tertera di website DJKI seperti surat rekomendasi UKM Binaan, dsb. Sebelumnya terima kasih banyak, Bapak/Ibu	Selamat pagi bapak/ibu. Untuk surat keterangan/rekomendasi ukm silahkan berkoordinasi dg disperindagkop ukm karangasem Yg nantinya kan membantu dalam penerbitan dan penentuan klas merek Fungsi surat tsb adalah agar biaya pendaftaran menjadi 500.000	2/25/2025	Selesai
21	3/3/2025	WhatsApp Call Center	Selamat siang. Saya ingin bertanya untuk proses naturalisasi A.N Christopher sudah sampai mana nggih? Atau saya bisa dapat informasi dimana untuk perkembangan proses naturalisasinya?	Selamat siang bapak/ibu Untuk naturalisasi diatas mohon ditunggu karna sedang dalam proses di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Terima kasih	3/3/2025	Selesai
22	3/3/2025	WhatsApp Call Center	saya mau mengurus apostille akte nikah untuk keperluan pengurusan visa, persyaratannya apa saja nggih?	Selamat pagi bapak/ibu. Apostille dilakukan secara online mandiri melalui https://apostille.ahu.go.id/ Dengan panduan https://panduan.ahu.go.id/doku.php?id=permohonan_legalisasi Silahkan dicek dulu dan buat akun terlebih dahulu Terima kasih	3/3/2025	Selesai

23	3/3/2025	WhatsApp Call Center	Selamat pagi, saya kemarin lagi proses memilih kewarganegaraan RI. Setelah sidang saya masih menunggu SK tapi belum ada kabar. Apakah ada estimasi untuk tanggal pengeluarannya? SK saya diminta oleh pihak imigrasi untuk pengajuan perpanjangan paspor 🙏	Selamat pagi bapak/ibu. Proses kewarganegaraan setelah melakukan sidang di kantor wilayah berkas akan diteruskan ke direktorat jenderal administrasi hukum umum di jakarta untuk dilakukan verifikasi, setelah dilakukan verifikasi dan dinyatakan berkas lengkap dan sesuai kemudian berkas dilanjutkan ke badan intelegen negara (BIN) setelah dinyatakan sesuai kemudian dilanjutkan ke kementerian sekretariat negara (Mensesneg) untuk proses ttd presiden. Setelah ttd presiden kemudian terbit SK yg diteruskan ke direktorat jenderal administrasi hukum umum dan diteruskan ke kanwil masing" asal permohonan. Setelah SK diterima kanwil maka dilakukan pelantikan dan pengambilan sumpah kewarganegaraan. Setelah disumpah dan mengembalikan dokumen keimigrasian yg dimiliki maka sudah sah menjadi warga negara Indonesia. #untuk diketahui proses permohonan kewarganegaraan ini membutuhkan waktu yang cukup lama kurang lebih santai 1 tahunan	3/3/2025	Selesai
24	3/5/2025	WhatsApp Call Center	Tolong bantuannya. Username : admcstrans2022@gmail.com Password : 22cSt24#	Selamat pagi bapak/ibu. silahkan unduh surat usul penolakan pada menu inbox dan ditanggapi paling lambat 30 hari dari tanggal surat dengan masuk menu pasca permohonan online, type permohonan 31. Jawaban atas usul penolakan (hearing)	3/5/2025	Selesai
25	3/6/2025	WhatsApp Call Center	Saya mau mengubah gmail untuk akun oss PT kami, karena akun gmail sebelumnya hilang	Selamat siang bapak/ibu Silahkan menghubungi langsung oss nya ya bapak/ibu.	3/6/2025	Selesai
26	3/7/2025	WhatsApp Call Center	Saya sedang mengajukan permohonan apostille akta kelahiran dan surat keterangan belum menikah di laman apostille.ahu.go.id untuk kebutuhan pendaftaran pernikahan di Belanda. KTP saya beralamat di Kebumen Jawa Tengah, namun saya berdomisili di Bali. Apakah saya bisa memilih kantor wilayah Bali sebagai tempat cetak sertifikat apostille atau saya hanya bisa memilih kantor wilayah Jawa Tengah sesuai alamat KTP saya ya?	Selamat pagi bapak/ibu Boleh saja bapak/ibu pilih cetaknya di Kanwil Bali. Terima kasih	3/7/2025	Selesai
27	3/10/2025	WhatsApp Call Center	saya ani, saya mau tanya kalau mau melakukan perubahan pada pt perorangan : mengubah nama pt dan menambahkan kbli, apakah bisa dilakukan dalam sekali perubahan dan dalam 1 voucher perubahan pt perorangan? terima kasih	Selamat siang bapak/ibu kalau menurut aturan nya bisa pakai 1 voucher untuk merubah 2 sub dalam pt perorangam, nanti di klik saja untuk merubah kegiatan usaha dan nama pt perorangan	3/10/2025	Selesai