



**BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI
BALAI BIOTEKNOLOGI**

Gedung 630, Kawasan Puspiptek Serpong, Tangerang Selatan 15314 - Indonesia
Telp. : 021-7563120 Fax. : 021-7560208 Website : <http://www.balaibiotek.bppt.go.id>

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
KEPUASAN PELANGGAN
DI BALAI BIOTEKNOLOGI
TAHUN 2018**

NOMOR : 21 /SOP/BIOTEK/BPPT/1/2018

DASAR HUKUM : 1. Peraturan Kepala BPPT No. 007 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pengukuran Kinerja BPPT
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

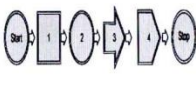
TUJUAN : Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam hal pelayanan publik di Balai Bioteknologi-BPPT, maka dipandang perlu untuk membentuk **Standard Operating Procedure (SOP) Kepuasan Pelanggan** yang berlaku bagi seluruh pegawai di Balai Bioteknologi.

Di tetapkan di Tangerang Selatan
Pada tanggal Januari 2018
Kepala Balai Bioteknologi

Telah Diperiksa		
No.	Nama / Jabatan	Paraf
1.	Irni Furnawanthi, M. Si Ka. Subbag Tata Usaha	
2.	Dr. rer. nat Anis Herliyati M., M Sc Ka. Seksi Program & Penerapan Bioteknologi	
3.	Dr. Farida Rosana Mira, SP Ka. Seksi Kerjasama & Pelayanan Jasa Teknologi	

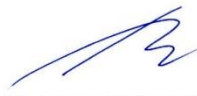
Dr. Agung Eru Wibowo, M.Si., Apt
NIP. 19680228199502100

LAMPIRAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
KEPUASAN PELANGGAN

PENERIMA INFORMASI	INPUT	NO	URAIAN KERJA	ALUR KERJA	OUTPUT	PEMAKAI JASA
Pelanggan, Pegawai	Formulir Kepuasan Pelanggan	1	Penyediaan akses bagi pelanggan atau perwakilannya ke laboratorium		Laporan kepuasan pelanggan	Pelanggan, pegawai
		2	Penanganan barang yang diuji sesuai dengan kepuasan pelanggan			
		3	Pemeliharaan komunikasi dengan pelanggan			
		4	Penanganan umpan balik dari pelanggan			

Di tetapkan di Tangerang Selatan
 Pada tanggal Januari 2018
 Kepala Balai Bioteknologi

Telah Diperiksa		
No.	Nama / Jabatan	Paraf
1.	Iri Furnawanthi, M. Si Ka. Subbag Tata Usaha	
2.	Dr. rer. nat. Anis Herliyati M. M.Sc Ka. Seksi Program & Penerapan Bioteknologi	
3.	Dr. Farida Rosana Mira, SP Ka. Seksi Kerjasama & Pelayanan Jasa Teknologi	


 Dr. Agung Eru Wibowo, M.Si., Apt
 NIP. 19680228199502100