



**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)
PENGADUAN KLIEN
DI BALAI BIOTEKNOLOGI
TAHUN 2018**

NOMOR : 25 /SOP/BIOTEK/BPPT/I/2018

- DASAR HUKUM :
1. Peraturan Kepala BPPT No. 003 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblower System*) Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan BPPT;
 2. Peraturan Kepala BPPT No. 090a Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan BPPT

TUJUAN : Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam hal pelayanan publik di Balai Bioteknologi-BPPT, maka dipandang perlu untuk membentuk **Standard Operating Procedure (SOP) Pengaduan Klien** 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)
PENGADUAN KLIEN

PENERIMA INFORMASI	INPUT	NO	URAIAN KERJA	ALUR KERJA	OUTPUT	PEMAKAI JASA
Pelanggan, Pegawai	Formulir Pengaduan	1	Pengaduan dilakukan dari pelanggan kepada pegawai dengan mengisi formulir dan rekaman dalam bentuk lampiran lain		Laporan tanggapan atas pengaduan	Pelanggan atau pengguna jasa
	Faksimil	2	Pegawai mendistribusikan pengaduan kepada pegawai terkait dan dilanjutkan dengan penyelidikan secara mendalam terhadap substansi pengaduan tersebut			
	Surat	3	Tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan prosedur tindakan perbaikan yang ada dan tindak pencegahan dilakukan sesuai dengan tindakan pencegahan yang ada			
	Surel (email)	4	Tanggapan pengaduan dikoordinasikan dengan pegawai terkait yang sesuai dengan substansi pengaduan			
	SMS	5	Tanggapan pengaduan disepakati secara internal sebagai bentuk akhir tanggapan yang kemudian disampaikan kepada pelanggan			
		6	Seluruh rekaman yang terkait pengaduan disimpan oleh pegawai			

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

Telah Diperiksa		
No.	Nama / Jabatan	Paraf
1.	Irti Furnawanti, 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