

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



BALAI BIOTEKNOLOGI – BPPT



“MELAYANI LEBIH BAIK, MUDAH, CEPAT DAN TEPAT”

BALAI BIOTEKNOLOGI

DEPUTI BIDANG TEKNOLOGI AGROINDUSTRI DAN BIOTEKNOLOGI
BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI

2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang atas rahmat-Nya, Standar Pelayanan Publik Balai Bioteknologi telah disusun sesuai aturan yang telah ditetapkan. Standar Pelayanan ini disusun untuk mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi pemerintah dengan meningkatkan kualitas layanan kepada publik di Balai Bioteknologi.

Standar Pelayanan merupakan salah satu tindak lanjut dari Undang-Undang pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah kepada seluruh institusi penyelenggara negara. Balai Bioteknologi sebagai salah satu unit kerja layanan di BPPT menetapkan standar layanan ini sebagai pedoman untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan. Diharapkan dengan ini, kualitas layanan dapat meningkat dan dirasakan oleh penerima layanan dengan baik.

Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) merupakan salah satu pelaksanaan agenda Reformasi Birokrasi, yang bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik pemerintah. Proses pembangunan Zona Integritas merupakan tindak lanjut penancangan yang telah dilakukan oleh pimpinan instansi pemerintah. Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bersifat konkrit.

Dengan adanya Standar Pelayanan Publik ini, diharapkan seluruh pihak baik pejabat, pegawai yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di lingkungan Balai Bioteknologi memiliki kesamaan persepsi dalam memberikan layanan bioteknologi yang lebih baik, mudah, cepat dan tepat.

Kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan dokumen Standar pelayanan Publik Balai Bioteknologi ini, kami mengucapkan terima kasih.

Serpong, Januari 2020
Kepala Balai Bioteknologi,



Dr. Agung Eru Wibowo, M.Si., Apt.
NIP. 19680228.199502.1.001

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
DAFTAR ISTILAH	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Visi.....	2
1.3. Misi	2
1.4. Motto	2
II. STANDAR PELAYANAN	3
2.1. Dasar Hukum	3
2.2. Persyaratan	4
2.3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	4
2.4. Jangka Waktu Penyelesaian	4
2.5. Waktu Layanan	4
2.6. Tempat Layanan	5
2.7. Biaya/ Tarif	5
2.8. Produk Pelayanan	6
2.9. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	8
2.10. Jumlah dan Kompetensi Pelaksana	9
2.11. Pengawasan Internal.....	9
2.12. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	10
2.13. Jaminan Pelayanan yang Pemberikan Kepastian Pelayanan	10
2.14. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.....	11
2.15. Evaluasi Kinerja Pelaksana.....	11
LAMPIRAN.....	13

DAFTAR ISTILAH

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Unit Kerja Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat tertentu.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan, penguasaan dan pengembangan bioteknologi secara nasional menjadi penting untuk pembangunan yang lebih insentif di beberapa bidang antara lain, bidang pertanian, kesehatan, farmasi, industri kimia dan pengelolaan limbah. Balai Bioteknologi, Deputi Bidang Teknologi Agroindustri dan Bioteknologi, Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi merupakan salah satu unit kerja yang diharapkan menjadi salah satu unit kerja yang memiliki peranan penting untuk mendorong pertumbuhan industri yang memanfaatkan teknologi bioteknologi, serta penerapan bioteknologi tepat guna bagi pemecahan permasalahan nasional

Pendirian Balai Bioteknologi – BPPT diawali dengan pembangunan prasarana dan sarana fisik yang dilaksanakan pada tahun 1992-1994. Operasional Balai Bioteknologi-BPPT diresmikan oleh Presiden Soeharto dengan nama Pusat Pengkajian dan Penerapan Bioteknologi (PPP-Biotek). Pada tanggal 29 Desember 1995 dan selanjutnya diresmikan oleh Wakil Presiden Megawati Soekarnoputri sebagai Balai Pengkajian Bioteknologi, Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (Biotek-BPPT) pada tanggal 4 April 2001, sesuai SK No. 024/KP/KA/IV/2001. Pada tanggal 19 Oktober 2015 Balai Pengkajian Bioteknologi resmi berganti nama menjadi Balai Bioteknologi, berdasarkan Peraturan Kepala BPPT No 019 Tahun 2015, dan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelayanan bioteknologi, serta fungsi: a. perencanaan, pelaksanaan, pengkoordinasian, monitoring dan evaluasi kegiatan teknis operasional dan atau penunjang dalam penerapan dan layanan bioteknologi; b. perencanaan, pelaksanaan, pengkoordinasian, dan pemasyarakatan di dalam pengembangan produk dan layanan bioteknologi; dan c. pelaksana urusan kehumasan, kepegawaian, keuangan, kesekretariatan, rumah tangga dan pengelolaan sara teknis. Balai Bioteknologi-BPPT merupakan salah satu pusat keunggulan pengembangan bioteknologi industri nasional, diharapkan memiliki peranan penting untuk mendorong pertumbuhan industri yang memanfaatkan bioteknologi serta penerapan bioteknologi tepat guna bagi pemecahan permasalahan nasional.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Standar Pelayanan public dijadikan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sebagai Unit kerja yang mempunyai tugas memberikan pelayanan bioteknologi, lebih rinci pelayanan yang dilakukan oleh Balai Bioteknologi adalah: adalah layanan

pengujian sesuai dengan SNI ISO/IEC 17025:2017, layanan riset, layanan hasil penelitian atau Pengembangan Iptek, Layanan pendidikan dan pelatihan serta layanan konsultasi

1.2. Visi

Visi BPPT adalah menjadi lembaga unggulan teknologi dalam pengkajian dan penerapan teknologi untuk meningkatkan daya saing menuju kemandirian bangsa.

1.3. Misi

Upaya untuk mewujudkan visi BPPT tersebut dilaksanakan melalui 3 (tiga) misi sebagai berikut:

1. Merumuskan dan merekomendasikan kebijakan nasional di bidang teknologi untuk peningkatan daya saing menuju kemandirian bangsa
2. Melaksanakan pengkajian dan penerapan teknologi untuk menghasilkan inovasi teknologi, audit teknologi, kliring teknologi, alih teknologi, dan layanan teknologi
3. Melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi.

1.4. Motto

Dalam memberikan pelayanan publik dalam bidang bioteknologi, Balai Bioteknologi mempunyai motto “**Melayani lebih baik, mudah, cepat dan tepat**”. Dengan standar pelayanan publik yang diterapkan diharapkan pelayanan yang diberikan **lebih baik**, bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh user, **mudah** proses alur layanannya, sesuai waktu proses pelayanannya bahkan lebih **cepat** dan **tepat** hasil layanan sesuai komitmen mutu dan standar yang telah ditetapkan.

II. STANDAR PELAYANAN

2.1. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
- e. Keputusan Presiden Republik Indonesia No.25 tanggal 21 Agustus 1978. Diperbaharui dengan Surat Keputusan Presiden No.47 tahun 1991 tentang Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi;
- f. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen;
- g. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- h. Peraturan Kepala BPPT No 009 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi;
- i. Peraturan Kepala BPPT No 019 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bioteknologi
- j. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Balai Bioteknologi Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT).

2.2. Persyaratan

Persyaratan untuk mendapatkan layanan Balai Bioteknologi adalah:

- a. Layanan tidak bertentangan dengan peraturan pemerintah, hukum, undang-undang dan etika IPTEK
- b. Layanan sesuai ruang lingkup dan kompetensi Balai Bioteknologi
- c. Memenuhi syarat administrasi yang telah ditetapkan

2.3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem Layanan Jasa di Balai Bioteknologi menggunakan sistem *Online* dan Langsung. Tatap muka dengan petugas layanan atau bagian yang ditunjuk. Sistem *Online* yang ada untuk saat ini baru memfasilitasi layanan pengujian dengan aplikasi SILARIS BIOTEK (Sistem Layanan Penerimaan Sampel Balai Bioteknologi). Untuk sistem Langsung, pemohon dapat langsung mengunjungi Balai Bioteknologi BPPT.

2.4. Jangka Waktu Penyelesaian

Pemrosesan Layanan Jasa Pengujian dilaksanakan maksimal 15 (lima belas) hari kerja setelah sampel diterima oleh tim laboratorium, sedangkan untuk 3 (tiga) layanan lainnya yaitu Layanan Kerjasama Riset, Layanan Hasil Penelitian Riset/ Pengembangan IPTEK dan Layanan Pendidikan dan Pelatihan disesuaikan dengan kesepakatan kedua belah pihak yang telah diputuskan di awal pelaksanaan layanan.

2.5. Waktu Layanan

Balai Bioteknologi BPPT melaksanakan pelayanan bioteknologi dengan jam buka layanan sebagai berikut:

HARI	WAKTU	KETERANGAN
Senin – Kamis	08:00 WIB – 15:00 WIB	(Istirahat 12:00 WIB – 13:00 WIB)
Jumat	08:00 WIB – 15:30 WIB	(Istirahat 11:30 WIB – 13:30 WIB)

2.6. Tempat Layanan

Pelayanan bioteknologi dapat dilakukan di Ruang Layanan Balai Bioteknologi

Dengan alamat:

Balai Bioteknologi

Gedung 6730, Kawasan Puspiptek Setu 15314

Tangerang Setatan, Banten Indonesia

No Telepon: +62 021 7560212

No Fax.:+62 021 7560208

Email: biotek@bppt.go.id

Website: <https://balaibiotek.bppt.go.id/>



<https://www.google.com/maps/dir/-6.3592179,106.6626492/@-6.359218,106.662649,16z?hl=en>

2.7. Biaya/ Tarif

Tarif Layanan Jasa Balai Bioteknologi mengikuti tarif yang ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah nomor 51 Tahun 2018.

<https://balaibiotek.bppt.go.id/images/PDF/PP-TARIF-BIOTEK---Lampiran-PP-Nomor-51-Tahun-2018.pdf>

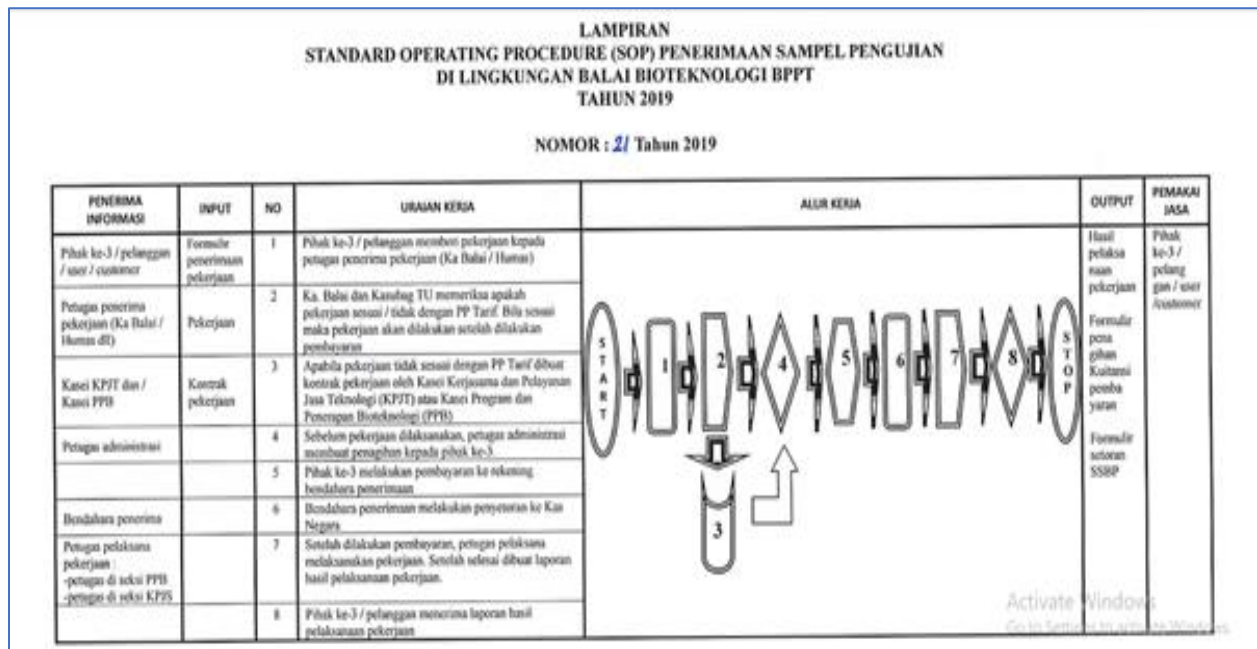
2.8. Produk Pelayanan

Produk layanan yang dilakukan oleh Balai Bioteknologi terdiri atas:

2.8.1. Layanan Pengujian

Pelayanan pengujian dilakukan secara profesional yang mengutamakan mutu pengujian dan kepuasan pelanggan. Pengujian dilaksanakan berdasarkan sistem manajemen yang sesuai dengan SNI ISO/IEC 17025:2017, nomor Sertifikat Akreditasi Nomor LP-466-IDN. Layanan pengujian terdiri atas:

- Pengujian Analitik yang didukung dengan Laboratorium Kimia Analisis.
- Pengujian Mikrobiologi yang didukung dengan Laboratorium Mikrobiologi.
- Pengujian Biologi Molekular yang didukung oleh Laboratorium Teknologi Gen.

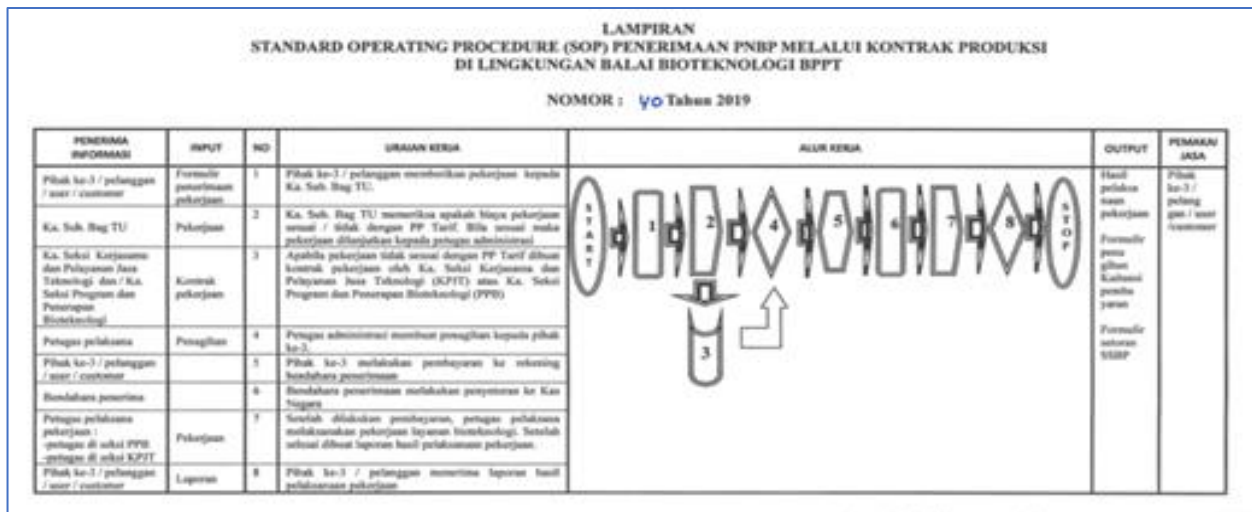


2.8.2. Layanan Kerjasama Riset

Layanan kerjasama riset kajian dan terapan bidang bioteknologi pertanian dan industri dilakukan dengan mitra dari dalam dan luar negeri, instansi pemerintah, universitas, swasta dan masyarakat. Kerjasama riset mengacu pada kesepakatan perjanjian kerjasama pada MOU (*Memorandum of Understanding*) dan *agreement* serta MTA (*Material Transfer Agreement*).

2.8.3. Layanan Hasil penelitian/Pengembangan IPTEK

Layanan Hasil Penelitian Riset/ Pengembangan IPTEK Balai Bioteknologi merupakan tahapan hilirisasi teknologi hasil riset yang bisa dimanfaatkan oleh mitra dari dalam dan luar negeri, instansi pemerintah, universitas, swasta dan masyarakat. melalui kegiatan kerjasama produksi, layanan jasa dan produk hasil penelitian riset. Kegiatan layanan mengacu kepada *Standard Operating Procedure* (SOP) Penerimaan PNBP melalui kontrak produksi di lingkungan Balai Bioteknologi BPPT Nomor 40 Tahun 2019.



Layanan hasil penelitian/ pengembangan IPTEK Balai Bioteknologi diantaranya:

- Teknologi Propagasi Tanaman Secara Kultur Jaringan *In Vitro* dan *Ex Vitro*
Teknologi propagasi tanaman merupakan teknologi perbanyakan bibit tanaman secara terkendali baik secara kultur jaringan *in vitro* maupun *ex vitro*.
- Teknologi Agromikrobiologi
Teknologi Agromikrobiologi merupakan pengkajian dan penerapan teknologi pemanfaat mikroba potensial untuk peningkatan produktivitas pertanian dalam arti luas seperti: Biofertilizer (pupuk hayati), biopestisida, biodekomposer, pakan ikan apung dan probiotik ternak merupakan contoh produk yang telah dikembangkan.
- Produk Inovasi *Black Garlic*
Black Garlic (BG) disebut juga bawang putih hitam, adalah bawang putih yang diperoleh dari proses fermentasi pada pemanasan dengan suhu dan kelembaban tinggi dalam jangka tertentu.

2.8.4. Layanan pendidikan dan pelatihan

Kegiatan pendidikan dan pelatihan dilakukan dalam rangka pengembangan ilmu dan teknologi serta menginformasikan hasil kajian Balai Bioteknologi kepada masyarakat. Pelaksanaannya dilakukan baik secara langsung melalui pelatihan, praktek, diseminasi dan bimbingan teknis, maupun secara tidak langsung dengan sarana teknologi informasi.

- **Bimbingan dan pelatihan**
Bimbingan dan pelatihan dilakukan terhadap mahasiswa, swasta dan masyarakat yang ingin meningkatkan ilmu dan keterampilannya di bidang Bioteknologi pertanian dan industri.
- **Kunjungan ilmiah**
Balai Bioteknologi telah banyak melakukan kegiatan penelitian dan penerapan bioteknologi serta Diseminasi Teknologi, sehingga Balai Bioteknologi merupakan salah satu rujukan tempat untuk dikunjungi oleh masyarakat. Tamu dapat berkunjung dengan pengajuan dan penjanjian sebelumnya. Kunjungan ke Balai Bioteknologi terdiri dari berbagai lapisan masyarakat, baik dari Pemerintah Daerah Kota/ Kabupaten, anggota DPR/ DPRD, Perusahaan BUMN/ Swasta, Pelajar/ Mahasiswa dan Masyarakat secara pribadi.

2.8.5. Layanan konsultasi terkait aplikasi teknologi dalam bidang bioteknologi industri dan pertanian.

Jasa konsultasi merupakan salah satu bentuk layanan jasa profesional dalam bidang bioteknologi yang bertujuan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan dan memberikan kepuasan pelanggan. Balai Bioteknologi BPPT juga memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan bimbingan teknis terkait dengan bidang bioteknologi.

2.9. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Sarana yang diperlukan untuk melakukan kegiatan layanan:

- a. Komputer dan Mesin pencetak (*printer*)
- b. Jaringan telepon dan alat komunikasi (telepon, faksimile)
- c. Jaringan internet
- d. Fasilitas laboratorium pengujian dan Hasil Riset

- e. Pilot plant produksi bioindustri
- f. *Green house* dan *screen house*
- g. Pilot plant produksi agromikrobiologi
- h. Tempat Parkir
- i. Ruang Tunggu
- j. Ruang laktasi
- k. Toilet
- l. Mushola
- m. Unit Kesehatan Kantor
- n. Fasilitas untuk pengguna layanan khusus

2.10. Jumlah dan Kompetensi Pelaksana

Jumlah SDM Layanan Jasa Balai Bioteknologi ada 13 (tiga belas) orang terdiri dari:

Berdasarkan Jabatan

- Kepala Balai : 1 orang
- Kepala Subag Tata Usaha : 1 orang
- Kepala Seksi : 2 orang
- Staf pelaksana : 6 orang

Berdasarkan pendidikan

- Doktor (S3) : 3 orang
- Magister/Master (S2) : 4 orang
- Sarjana (S1) = 1 orang : 3 orang
- SMA/ D3 : 3 orang

Berdasarkan golongan

- Golongan IV : 3 orang
- Golongan III : 4 orang
- Golongan II : 3 orang

2.11. Pengawasan Internal

Pengawasan internal untuk kegiatan pelayanan jasa bioteknologi di Balai Bioteknologi dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan diawasi oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III, dan pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat eselon I.

Kepala Balai Bioteknologi sebagai pejabat eselon III diawasi oleh Deputi Kepala Bidang Agroindustri dan Bioteknologi selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Inspektorat Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT).

2.12. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pemohon dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh Balai Bioteknologi BPPT melalui:

- a. Surat menyurat ditujukan kepada Kepala Seksi Kerjasama dan Layanan Jasa Teknologi Balai Bioteknologi BPPT
- b. Email ke Ka-biotek@bppt.go.id dan ke biotek@bppt.go.id
- c. Telepon/Fax ke 021 7560208
- d. Whatsapp ke nomor 0858-1143-5953
- e. Kotak saran/datang langsung ke Balai Bioteknologi BPPT dengan alamat Kawasan Puspiptek Gedung 630 Tangerang Selatan 15320.

Surat-surat baik tertulis maupun melalui elektronik yang berisi pengaduan, saran dan masukan akan diolah dan dianalisis oleh Kepala Seksi Kerjasama dan layanan Jasa Teknologi. Tindakan yang merupakan respon langsung kepada pelanggan akan segera dilakukan oleh Kepala Seksi dengan tembusan kepada Kepala Program dan Anggaran dan Kepala Subag Tata Usaha.

Tindakan korektif yang memerlukan persetujuan Kepala Balai Bioteknologi akan dibahas di Rapat Manajemen Balai Bioteknologi untuk mendapatkan arahan, saran dan persetujuan pimpinan tingkat eselon III. Tindakan penyelesaian dilakukan oleh Kepala Balai Bioteknologi dengan tembusan kepada pejabat Eselon I sebagai laporan. Apabila tindakan korektif tersebut memerlukan persetujuan Eselon I atau Kepala BPPT maka persoalan tersebut akan dibawa ke rapat pimpinan (Rapim).

Secara rinci prosedur penanganan pengaduan di Balai Bioteknologi dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) No 25 Tahun 2018.

2.13. Jaminan Pelayanan yang Pemberikan Kepastian Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kewenangan yang diatur pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Balai Bioteknologi melaysanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan memberikan jaminan kepastian layanan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan.

2.14. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelaksanaan peelayanan dilakukan dengan SOP beserta dokumen pendukung operasional SOP, yakni instruksi kerja dan standar formulir kerja untuk pelaksanaan tata laksana. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

2.15. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

- a. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Balai Bioteknologi BPPT
- b. Laporan bulanan disampaikan oleh Kepala Balai Bioteknologi kepada Deputi Kepala Bidang Agroindustri dan Bioteknologi selaku pejabat eselon I
- c. Indeks Kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para penerima layanan dengan SOP Nomor 21 Tahun 2018
- d. Penyebaran kuesioner dilakukan setiap penerima layanan selesai menerima layanan dari Balai Bioteknologi
- e. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan
- f. Pengumpulan data kuesioner mengacu pada Petunjuk Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Permenpan Nomor 16 Tahun 2014.
- g. Hasil kuesioner baik yang dikirim melalui online atau email setelah kuesioner terisi direkap oleh subag tata usaha urusan Humas untuk diproses lebih lanjut menjadi laporan survei Kepuasan layanan
- h. Laporan Survei Indeks Kepuasan Layanan di upload ke Website Balai Bioteknologi
- i. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Kepuasan Pelanggan yang dipantau dari berbagai unsur;
- j. Hasil analisa di evaluasi, terkait pertanyaan mana yang masih harus diberi perhatian khusus sebagai rekomendasi tindaklanjut untuk tahun;
- k. Dari hasil analisa data yang telah dilakukan, untuk menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, dibuat perencanaan tindak lanjut untuk terus-menerus melakukan perbaikan.
- l. Target nilai capaian IKP ini minimal adalah 80 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan RB, 2009.
- Republik Indonesia. Kementerian Hukum dan HAM. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Kemenkum HAM, 2008.
- Republik Indonesia. Kementerian Hukum dan HAM. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Jakarta: Kemenkum HAM, 2008.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional, 2000.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata
- Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen. Jakarta: BSN, 2001.
- Republik Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan
- Informasi Publik. Jakarta: Kemkominfo, 2010.
- Republik Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik. Jakarta: Kemkominfo, 2010.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Badan Standardisasi Nasional.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional 2010-2014. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Republik Indonesia. Badan Standardisasi Nasional. Peraturan Pemerintah nomor 62 Tahun 2007 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Standardisasi Nasional. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.

LAMPIRAN



Gambar 1. Maklumat Pelayanan Balai Bioteknologi BPPT



Gambar 2. Sertifikat Akreditasi ISO 17025:2017