



## Standar Pelayanan

Nama Unit Pelayanan : Pusat Sains dan Teknologi Nuklir Terapan

Jenis Pelayanan : Analisis Ukuran Partikel dengan PSA

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1997 tentang Ketenaganukliran.</li><li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Badan Tenaga Nuklir Nasional.</li><li>3. PerMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li><li>4. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik.</li><li>5. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di BATAN.</li><li>6. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 13 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Tenaga Nuklir Nasional.</li><li>7. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 21 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Badan Tenaga Nuklir Nasional</li></ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan dari pelanggan.</li><li>2. Sampel uji yang akan diuji diantar langsung atau dikirim melalui ekspedisi.</li><li>3. Berat sampel 5 ml</li></ol>

3.	Prosedur	IK 03 TP 016
4.	Waktu Pelayanan	5 hari kerja/sampel
5.	Biaya/Tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2019, yaitu Rp. 350.000,00 / sampel
6.	Produk	Laporan Hasil Uji
7.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Kunjungan mengikuti prosedur Keterbukaan Informasi Publik dan SOP Pelayanan Pengaduan No. 070.2/HM 04/SNT 6</li> <li>2. Pengaduan/keluhan/masukan yang berkaitan dengan pelayanan pengujian sampel dilakukan melalui kotak pengaduan, telepon/sms/whatsapp 081281234571 dan email pengaduan_pstnt@batan.go.id</li> <li>3. Pengaduan, saran dan masukan dibahas dalam Kaji Ulang Manajemen.</li> <li>4. Penyebab pengaduan dijadikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan peningkatan pelayanan berikutnya.</li> <li>5. Kepala PSTNT menugaskan Kepala Bagian Tata Usaha dan Kepala Unit Jaminan Mutu untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.</li> <li>6. Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang dan Kepala Unit Jaminan Mutu beserta Penyelia menindaklanjuti pengaduan keluhan/masukan.</li> <li>7. Pengaduan, saran dan masukan terkait layanan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer Service</i> di pesawat telepon (022) 2503997/ Whatsapp: 08112239971</li> <li>2. Email: <a href="mailto:silaras@batan.go.id">silaras@batan.go.id</a></li> <li>3. Website: <a href="http://silaras.batan.go.id">silaras.batan.go.id</a></li> </ol> </li> <li>8. Pengaduan terkait indikasi korupsi disampaikan melalui aplikasi WBS (<a href="http://www.batan.go.id/pstnt">www.batan.go.id/pstnt</a>)</li> </ol>
8.	Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan dan Kelengkapannya</li> <li>2. Laboratorium AAS dan XRF</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai SK PSTNT Struktur Organisasi dan Susunan Personel Laboratorium
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan langsung dilakukan oleh Penyelia dan Pejabat Struktural terkait di PSTNT.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Audit Internal secara berkala.</li> <li>3. Pengawasan keselamatan dilakukan oleh Petugas Proteksi Radiasi.</li> <li>4. Pengawasan keamanan yang dilaksanakan oleh Unit Pengamanan Nuklir.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Sesuai SK PSTNT Struktur Organisasi dan Susunan Personel Laboratorium
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai SNI ISO/IEC 17025:2005 (Akreditasi Lab. Pengujian)</li> <li>2. Pelayanan pengujian akan dilakukan secara adil, sesuai dengan durasi pengujian dan standar pelayanan yang telah diterapkan;</li> <li>3. Jika durasi pengujian dan standar pelayanan tidak dapat dipenuhi, maka akan diberikan kompensasi berupa konsultasi secara gratis;</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apabila sampel uji tidak diantar sendiri oleh pemohon ke PSTNT, maka PSTNT tidak bertanggungjawab atas kerusakan sampel yang ada pada saat diterima di PSTNT.</li> <li>2. PSTNT menjamin keamanan dan keselamatan pekerja dan lingkungan saat pelaksanaan analisis.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>2. Audit Internal yang dilakukan minimal sekali dalam setahun</li> <li>3. Kaji Ulang Manajemen (KUM) minimal sekali dalam setahun</li> </ol>

Bandung, 13 Februari 2020

Kepala Pusat Sains dan Teknologi  
Nuklir Terapan,



Dr. Jupiter Sitorus Pane, M.Sc

NIP: 19600511 198502 1 001