



Standar Pelayanan

Nama Unit Pelayanan : Pusat Sains dan Teknologi Nuklir Terapan

Jenis Pelayanan : Analisis Unsur dengan XRF

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1997 tentang Ketenaganukliran.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.3. PerMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.4. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik.5. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di BATAN.6. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 13 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Tenaga Nuklir Nasional.7. Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Nasional Nomor 21 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Badan Tenaga Nuklir Nasional
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan dari pelanggan.2. Sampel uji yang akan diuji diantar langsung atau dikirim melalui ekspedisi.3. Berat sampel 1 gram
3.	Prosedur	IK 01 TP 01 sampai dengan IK 01 TP 29

4.	Waktu Pelayanan	2 hari kerja / sampel
5.	Biaya/Tarif	Biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2019, yaitu Rp. 200.000,00
6.	Produk	Laporan Hasil Uji
7.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Kunjungan mengikuti prosedur Keterbukaan Informasi Publik dan SOP Pelayanan Pengaduan No. 070.2/HM 04/SNT 6 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 3. Pengaduan, saran dan masukan dibahas dalam Kaji Ulang Manajemen. 4. Penyebab pengaduan dijadikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan peningkatan pelayanan berikutnya. 5. Kepala PSTNT menugaskan Kepala Bagian Tata Usaha dan Kepala Unit Jaminan Mutu untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan. 6. Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang dan Kepala Unit Jaminan Mutu beserta Penyelia menindaklanjuti pengaduan keluhan/masukan. 7. Pengaduan, saran dan masukan terkait layanan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Customer Service</i> di pesawat telepon (022) 2503997/ Whatsapp: 08112239971 2. Email: silaras@batan.go.id 3. Website: silaras.batan.go.id 8. Pengaduan terkait indikasi korupsi disampaikan melalui aplikasi WBS (www.batan.go.id/pstnt)
8.	Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan dan Kelengkapannya 2. Laboratorium AAS dan XRF
9.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai SK PSTNT Struktur Organisasi dan Susunan Personel Laboratorium
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan langsung dilakukan oleh Penyelia dan Pejabat Struktural terkait di PSTNT. 2. Audit Internal secara berkala.

		<p>3. Pengawasan keselamatan dilakukan oleh Petugas Proteksi Radiasi.</p> <p>4. Pengawasan keamanan yang dilaksanakan oleh Unit Pengamanan Nuklir.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Sesuai SK PSTNT Struktur Organisasi dan Susunan Personel Laboratorium
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Sesuai SNI ISO/IEC 17025:2005 (Akreditasi Lab. Pengujian)</p> <p>2. Pelayanan pengujian akan dilakukan secara adil, sesuai dengan durasi pengujian dan standar pelayanan yang telah diterapkan;</p> <p>3. Jika durasi pengujian dan standar pelayanan tidak dapat dipenuhi, maka akan diberikan kompensasi berupa konsultasi secara gratis;</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Layanan	<p>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.</p> <p>2. PSTNT menjamin keamanan dan keselamatan pekerja dan lingkungan saat pelaksanaan analisis.</p>
14.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan melalui:</p> <p>1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>2. Audit Internal yang dilakukan minimal sekali dalam setahun</p> <p>3. Kaji Ulang Manajemen (KUM) minimal sekali dalam setahun</p>

Bandung, 13 Februari 2020

Kepala Pusat Sains dan Teknologi
Nuklir Terapan,



Dr. Jupiter Sitorus Pane, M.Sc

NIP: 19600511 198502 1 001