

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan Penentuan komposisi unsur dalam bahan dengan AAN

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2	Persyaratan Pengujian	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3	Sistem dan Prosedur	SOP 082.03/KN 09.06/SBM.3
4	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani, dengan catatan reaktor beroperasi)
5	Biaya/Tarif	1. Radionuklida waktu paro pendek : Al, Ca, Cl, Na, Mg, Mn, Ti, U, dan V biaya Rp. 450.000,- per sampel keluaran 5 unsur. 2. Radionuklida waktu paro sedang : As, Au, Br, Ho, K, La, Pd, Sb, Sm dan W, biaya Rp.465.000,- per sampel keluaran 5 unsur 3. Radionuklida waktu paro Panjang : Ag, Ce, Cs, Co, Eu, Fe, Hf, Hg, Nd, Rb, Sc, Se, Sn, Sr, Ta, Tb, Th, Yb, Zn dan Zr, biaya Rp 490.000,- per sampel keluaran 5 unsur 4. Gabungan Radionuklida waktu paro pendek, menengah dan Panjang biaya Rp. 590.000,- per sampel, keluaran 5 unsur 5. Setiap tambahan unsur, biaya Rp 35.000,- per unsur 6. Biaya tambahan per sampel yang belum memenuhi kondisi siap analisis: <ol style="list-style-type: none"> 1. Reduksi ukuran sampel, biaya Rp. 50.000,- per sampel 2. Pengeringan dingin , biaya Rp. 50.000,- per sampel

		(Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6	Produk layanan	Data komposisi unsur dalam suatu bahan.
7	Sarana dan prasarana	Reaktor Nuklir, fasilitas iradiasi, spektrometer gamma (4 unit detector HPGe, perangkat lunak Genie 2000, perangkat lunak Hyperlab, Perangkat lunak k0-IAEA). Neraca micro, Freeze drier
8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S-2 Lingkungan, pengalaman kerja lebih dari 20 tahun di Laboratorium AAN (sertifikat pelatihan QA/QC pengujian dengan AAN). 2. S-1 Tekno Kimia, pengalaman kerja lebih dari 15 tahun di Laboratorium AAN (sertifikat teknisi AAN) 3. S-1 Tekno Fisika, pengalaman kerja lebih dari 10 tahun di Laboratorium AAN (sertifikat teknisi AAN) 4. D-3 Tekno Kimia, pengalaman kerja lebih dari 10 tahun di Laboratorium AAN (sertifikat teknisi AAN)
9	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa, sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan. 3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.
11	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang Penyelia 2. 3 Orang Teknisi 3. 1 Orang Petugas Administrasi 4. 1 Orang Petugas Proteksi Radiasi
12	Jaminan pelayanan	Kualifikasi pelayanan sesuai standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit Internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)



STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan Pengujian regangan dan tegangan sisa didalam bahan kristalin menggunakan teknik difraksi neutron.

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1	Dasar Hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2	Persyaratan	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3	Sistem dan Prosedur	SOP 004.03/KN 08.06/SBM 3
4	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani, dengan catatan reaktor beroperasi)
5	Biaya/Tarif	Rp - per sampel, (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6	Produk layanan	1. Data Pola Difraksi Neutron 2. Kuantitas dan arah regangan dan tegangan sisa pada posisi pengukuran didalam cuplikan
7	Sarana dan prasarana	1. Reaktor Nuklir, 2. Powder Neutron Difraktometer with 2D Detector 3. Pemegang sampel, perlakuan suhu, tekanan, medan magnet pada cuplikan.
8	Kompetensi pelaksana	1. S-2 Instrumentasi, pengalaman bekerja lebih dari 25 tahun di bidang teknik difraksi neutron

		2. D-4 Tekno Fisika, pengalaman bekerja lebih dari 20 tahun di bidang teknik difraksi neutron
9	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa, sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan. 3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.
11	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang Penyelia 2. 1 Orang Teknisi 3. 1 Orang Petugas Proteksi Radiasi 4. 1 Orang Petugas Administrasi
12	Jaminan pelayanan	Kualifikasi alat yang memenuhi standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit Internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan Pengujian Struktur Kristal dan Magnetik bahan dengan Difraktometer Neutron Resolusi Tinggi.

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1	Dasar hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2	Persyaratan	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3	Sistem dan Prosedur	SOP 010.03/KN 08.06/SBM 3
4	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani)
5	Biaya/Tarif	Rp.- per sampel (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6	Produk layanan	1. Data Pola Difraksi Neutron Resolusi Tinggi Bahan Uji 2. Struktur Kristal dan Magnetik Bahan Uji
7	Sarana dan prasarana	1. Reaktor Nuklir, 2. Difraktometer Neutron Resolusi Tinggi dilengkapi dengan Multidetektor 3. Pemegang sampel, cryostat, furnace
8	Kompetensi pelaksana	1. S-3 Teknik Kimia, pengalaman bekerja lebih dari 10 tahun di bidang teknik difraksi neutron 2. D-4 Tekno Fisika, pengalaman bekerja lebih dari 20 tahun di bidang teknik difraksi neutron

9	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa, sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan. 3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.
11	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang Penyelia 2. 1 Orang Teknisi 3. 1 Orang Petugas Proteksi Radiasi 4. 1 Orang Petugas Administrasi
12	Jaminan pelayanan	Kualifikasi pelayanan sesuai standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit Internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan Uji Tak Merusak (NDT) dengan Metode Radiografi/ Tomografi Neutron

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1	Dasar hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2	Persyaratan	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3	Sistem dan Prosedur	SOP 001.03/KN 08.06/SBM 3
4	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani).
5	Biaya/Tarif	1. Rp.- per sampel untuk Radiografi 2. Rp.- per sampel untuk Tomografi (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6	Produk layanan	1. Data Radiografi Metode Film dan Digital 2. Gambar Tomografi
7	Sarana dan prasarana	Reaktor Nuklir, fasilitas Radiografi Neutron dan perangkat pendukungnya.
8	Kompetensi pelaksana	1. S-2 Elektronika, dengan pengalaman kurang lebih 10 tahun di bidang tomografi. 2. S-2 Elektronika, dengan pengalaman kurang lebih 10 tahun di bidang tomografi. 3. D-3 Tekno Fisika dengan pengalaman kurang lebih 10 tahun di bidang tomografi
9	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.

10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa, sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan. 3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.
11	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 Orang Penyelia 2. 3 Orang Teknisi 3. 1 Org Petugas Proteksi Radiasi. 4. 1 Orang Petugas Administrasi
12	Jaminan pelayanan	Kualifikasi alat yang memenuhi standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan

Pengukuran Luas Permukaan Bahan

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1	Dasar hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2	Persyaratan Pengujian	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3	Sistem dan Prosedur	SOP 005.03/KN 09.06/SBM 2
4	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani)
5	Biaya/Tarif	Rp. 150.000.- per sampel (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6	Produk layanan	Data Luas Permukaan Bahan Uji
7	Sarana dan prasarana	Alat Quandrasob SI Quantachrome, alat degasser, computer
8	Kompetensi pelaksana	1. S3 Kimia, pengalaman kerja selama 8 tahun di analisis surface area. 2. S1 Fisika, pengalaman kerja 3 tahun analisis surface area.
9	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa, sehingga pengujian tidak dapat dilakukan,

		<p>maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan.</p> <p>3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.</p>
11	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang Penyelia 2. 1 Orang Teknisi 3. 1 Orang Petugas Administrasi
12	Jaminan pelayanan	Kualifikasi pelayanan sesuai standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)

batan

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan

Pengujian Sifat Termal Bahan dengan DSC

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2.	Persyaratan Pengujian	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3.	Sistem dan Prosedur	SOP 128.03/KN 09 06.SBM 2
4.	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani)
5.	Biaya/Tarif	Rp. 200.000,- per sampel (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6.	Produk layanan	Kurva Karakteristik Termal Bahan
7.	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkin Elmer Jade DSC 2. Fasilitas pendukung (Chiller, sample punch, sample press)
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S-2 Fisika Instrumentasi, pengalaman kerja lebih dari 10 tahun dengan DSC. 2. S-1 Tekno Fisika, pengalaman kerja lebih dari 10 tahun dengan DSC.
9.	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa,

	masukan	<p>sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan.</p> <p>3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.</p>
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang Penyelia 2. 1 Orang Teknisi 3. 1 Orang Petugas Administrasi
12.	Jaminan pelayanan	Kualifikasi pelayanan sesuai standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)

batan

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan Pengujian Ukuran Nano-partikel dengan
PSA

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1.	Dasar hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2.	Persyaratan Pengujian	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3.	Sistem dan Prosedur	SOP 134.03/KN 09 06/SBM.2
4.	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani)
5.	Biaya/Tarif	Rp. 300.000,- per sampel (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6.	Produk layanan	Ukuran partikel dalam skala (1 – 6.000) nm
7.	Sarana dan prasarana	1. Malvern Zetasizer NanoZS 2. Fasilitas pendukung (Viscosimeter, Refractometer)
8.	Kompetensi pelaksana	1. S-2 Materials Science, pengalaman kerja lebih dari 5 tahun dengan PSA (Sertifikat Pelatihan dari Perwakilan Malvern Panalytical) 2. Sekolah Menengah Analis Kimia, pengalaman kerja lebih dari 5 tahun dengan PSA (Sertifikat Pelatihan dari Perwakilan Malvern Panalytical)
9.	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.

10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa, sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan. 3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang Penyelia 2. 1 Orang Teknisi 3. 1 Orang Petugas Administrasi
12.	Jaminan pelayanan	Kualifikasi pelayanan sesuai standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)

batan

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan Pengujian struktur mikro dan komposisi bahan dengan SEM- EDS

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1.	Dasar hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2.	Persyaratan Pengujian	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3.	Sistem dan Prosedur	SOP 137.03/KN 09 06.SBM 2
4.	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani)
5.	Biaya/Tarif	1. SEM Rp. 300.000,- per sampel untuk 3 perbesaran pada daerah sampel yang sama. 2. EDS Rp. 450.000,- per sampel untuk 2 titik pada daerah sampel yang sama. (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6.	Produk layanan	Gambar struktur mikro dan data EDS.
7.	Sarana dan prasarana	1. SEM-EDS JEOL JSM 6510 LA 2. Fasilitas pendukung (alat coating Au, stereo mikroskop, vacuum desiccator)
8.	Kompetensi pelaksana	1. S-3 mikroskopi elektron, pengalaman kerja dengan SEM selama lebih dari 20 tahun. (Sertifikat Pelatihan dari JEOL) 2. S-1 Kimia, pengalaman kerja dengan SEM selama lebih dari 10 tahun. (Sertifikat

		<p>Pelatihan dari JEOL)</p> <p>3. D-3 Tekno Fisika, pengalaman kerja dengan SEM selama lebih dari 10 tahun.</p>
9.	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan.</p> <p>2. Jika terjadi keadaan yang memaksa, sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan.</p> <p>3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>1. 1 Orang Penyelia</p> <p>2. 2 Orang Teknisi</p> <p>3. 1 Orang Petugas Administrasi</p>
12.	Jaminan pelayanan	Kualifikasi pelayanan sesuai standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari</p> <p>1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>2. Audit internal (minimal satu kali dalam setahun)</p> <p>3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)</p>

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan Pengujian Sifat Magnetik Bahan dengan VSM

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1.	Dasar hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2.	Persyaratan Pengujian	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3.	Sistem dan Prosedur	SOP 140.03/KN 09 06/SBM 2.03
4.	Durasi pelayanan	21 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani)
5.	Biaya/Tarif	Rp. 300.000,- per sampel (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6.	Produk layanan	Kurva Histeresis Magnetik Bahan Uji
7.	Sarana dan prasarana	1. VSM OXFORD 1.2H 2. Fasilitas pendukung (Chiller, Neraca Analitik)
8.	Kompetensi pelaksana	1. S-2 Materials Science, pengalaman kerja lebih dari 20 tahun dengan VSM 2. D-3 Tekno kimia, pengalaman kerja lebih dari 5 tahun dengan VSM
9.	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan	1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa,

	masukan	sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan. 3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.
11.	Jumlah pelaksana	1. 1 Orang Penyelia 2. 1 Orang Teknisi 3. 1 Orang Petugas Administrasi
12.	Jaminan pelayanan	Kualifikasi pelayanan sesuai standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14.	Evaluasi Kinerja pelaksana	Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)

batan

STANDAR PELAYANAN PSTBM

Jenis Layanan

Pengukuran Pola Difraksi Sinar-X Bahan

No	Unsur Layanan	Standar Layanan
1	Dasar hukum	1. Peraturan kepala BATAN No.3 Tahun 2015 2. PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 3. Peraturan Kepala BATAN no.14 Tahun 2013 4. Peraturan Pemerintah RI No.29 Tahun 2011 5. Manual Mutu LUM-PSTBM No. MM 01/KN 09 06/SBM
2	Persyaratan Pengujian	Persyaratan pengujian dapat dilihat lengkap pada portal e-maju (http://e-maju.batan.go.id)
3	Sistem dan Prosedur	SOP 008.03/KN 09.06/SBM 2
4	Durasi pelayanan	10 hari kerja (terhitung sejak kontrak pengujian ditandatangani)
5	Biaya/Tarif	Rp.300.000,- per sampel. (Sesuai PP Tarif No 29 Tahun 2011. Namun untuk pelayanan tambahan dapat dikenakan biaya sesuai kesepakatan para pihak)
6	Produk layanan	Pola Difraksi ; Peak Data ; Softcopy Data XRD (2Theta vs Intensitas)
7	Sarana dan prasarana	1. Difraktometer Sinar-X Merk PANalytical Tipe Emphyrean 2. X-Rays Tube (Cu Anode). 3. Fast Detector PIXCEL 1D 4. Software analisa HighScore Plus 5. XRD Data Base (PDF2 dari ICDD dan ICSD)
8	Kompetensi pelaksana	1. S-1 Fisika, pengalaman kerja dengan XRD selama lebih dari 25 tahun. (Sertifikat Pelatihan dari PANalytical) 2. S-1 Fisika
9	Pengawasan Internal	Audit internal dilakukan secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.

10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan sesuai SOP Penanganan keluhan pelanggan. 2. Jika terjadi keadaan yang memaksa, sehingga pengujian tidak dapat dilakukan, maka PSTBM akan memberitahukan kepada pelanggan dan tidak akan memberikan kompensasi akibat keterlambatan pelayanan. 3. Pengaduan terkait pelayanan disampaikan melalui portal e-maju.
11	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang Penyelia 2. 1 Orang Teknisi 3. 1 Orang Petugas Proteksi Radiasi 4. 1 Orang Petugas Administrasi
12	Jaminan pelayanan	Kualifikasi pelayanan sesuai standar kompetensi ISO/IEC 17025 : 2017
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penanganan sampel sesuai persyaratan yang disepakati para pihak.
14	Evaluasi Kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kerja pelaksana, dinilai dari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Audit internal (minimal satu kali dalam setahun) 3. Kaji Ulang Manajemen (KUM), minimal satu kali dalam setahun)