



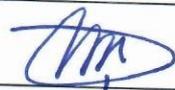
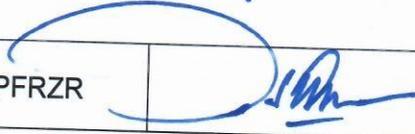
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ETIKA KOMUNIKASI EVALUATOR**

Nomor : PUK/DPFRZR/02.13

2020

**DIREKTORAT PERIZINAN FASILITAS RADIASI DAN ZAT RADIOAKTIF
BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR**

LEMBAR PERSETUJUAN

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
DISIAPKAN OLEH:				
1	Herry Irawan	Pengawas Radiasi Madya		Juli 2020
DIPERIKSA OLEH:				
1	Mukhlisin	Kasubdit PFK		8 Juli 2020
2	Wita Kustiana	Kasubdit PFPI		Juli 2020
3	Adi Dradjat Noerwasana	Kasubdit PPFR		Juli 2020
DISAHKAN OLEH:				
1	Ishak	Direktur PFRZR		Juli 2020

LEMBAR DISTRIBUSI

Salinan SOP ini didistribusikan secara elektronik kepada seluruh pegawai di lingkungan BAPETEN.

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 2 dari 12

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	1
LEMBAR DISTRIBUSI	2
DAFTAR ISI	3
1. TUJUAN	4
2. RUANG LINGKUP	4
3. DEFINISI	4
4. IDENTITAS	5
5. PANDANGAN UMUM	8
6. LANGKAH KERJA	8
7. REKAMAN	10
LAMPIRAN	11

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13

Tanggal : Juli 2020

Revisi : 00

Halaman : 3 dari 12

1. Tujuan

Prosedur Kerja ini disusun sebagai pedoman bagi evaluator dalam melakukan komunikasi untuk memberikan informasi dan menjawab pertanyaan dan menanggapi keluhan, komentar serta saran yang terkait dengan penyelenggaraan layanan perizinan pemanfaatan sumber radiasi pengion bidang penelitian dan industri, bidang kesehatan dan perizinan petugas fasilitas radiasi.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berisi tata cara dan etika komunikasi dalam melakukan kegiatan pelayanan *evaluator* di Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif.

3. Definisi

- 3.1. *Evaluator* adalah personil yang ditugaskan di Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif BAPETEN yang selain bekerja mengevaluasi permohonan izin juga bertugas menjawab pertanyaan dan menanggapi keluhan, komentar serta saran yang terkait dengan penyelenggaraan layanan perizinan pemanfaatan sumber radiasi pengion dan perizinan petugas fasilitas radiasi.
- 3.2. Pemohon adalah seseorang dan/atau instansi yang meminta permohonan informasi terkait perizinan fasilitas radiasi dan zat radioaktif.
- 3.3. Pejabat adalah Direktur dan/atau Kepala Subdirektorat yang berada di lingkungan di Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif BAPETEN.
- 3.4. Personil adalah orang yang mewakili Orang Perseorangan dan/atau Badan.
- 3.5. Identitas subjek adalah Nama Orang Perseorangan dan/atau nama Badan dan/atau Nomor Registrasi Permohonan Izin.

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 4 dari 12

4. IDENTITAS

 <p>BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR</p>	NOMOR SOP	: PUK/DPFRZR/02.13
	TGL. PEMBUATAN	: Juli 2020
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: Juli 2020
	NAMA SOP	: Etika Komunikasi Evaluator
	REVISI KE	: 00
	JENIS SOP	: Prosedur Teknis
ACUAN	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1997 tentang Ketenaganukliran. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2008 Tentang perizinan Pemanfaatan Sumber Radiasi Pengion dan Bahan Nuklir. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Pengawas Tenaga Nuklir. 4. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2015 tentang Keselamatan Radiasi dan Keamanan dalam Pengangkutan Zat Radioaktif. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. 6. Keputusan Kepala BAPETEN Nomor 11/Ka-BAPETEN/VI-99 tentang Izin Konstruksi dan Operasi Iradiator. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan terkait Ketenaganukliran serta Peraturan Kementerian/Lembaga lain terkait penerbitan izin fasilitas Kesehatan dan/atau standar Internasional/Nasional yang berlaku. 2. Memahami proses tata cara perizinan dan tutorial pengajuan izin. 3. Memahami kriteria keberterimaan perizinan fasilitas Kesehatan dan tata cara evaluasi permohonan perizinan yang efektif dan efisien. 	

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 5 dari 12

7. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 5 Tahun 2009 tentang Keselamatan Radiasi Dalam Penggunaan Zat Radioaktif Untuk Well Logging
8. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 6 Tahun 2009 tentang Keselamatan Radiasi Dalam Penggunaan Zat Radioaktif Dan Pesawat Sinar-X Untuk Peralatan Gauging.
9. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 7 Tahun 2009 tentang Keselamatan Radiasi dalam Penggunaan Peralatan Radiografi Industri.
10. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 8 Tahun 2011 tentang Keselamatan Radiasi dalam Penggunaan Pesawat Sinar X Radiologi Diagnostik dan Intervensional.
11. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 7 Tahun 2009 tentang Keselamatan Radiasi dalam Penggunaan Peralatan Radiografi Industri.
12. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 17 Tahun 2012 tentang Keselamatan Radiasi Dalam Kedokteran Nuklir.
13. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 3 Tahun 2013 tentang Keselamatan Radiasi Dalam Penggunaan Radioterapi.
14. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Keselamatan Radiasi dalam Produksi Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional.
15. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 16 Tahun 2014 Surat Izin Bekerja Petugas Tertentu yang Bekerja Di Instalasi Yang Memanfaatkan Sumber Radiasi Pengion.
16. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 6 Tahun 2015 tentang Keamanan Sumber Radioaktif.
17. Peraturan Kepala BAPETEN nomor 2 tahun 2016 tentang Pemberlakuan Sistem Elektronik dan Penatalaksanaan dalam Pelayanan Perizinan Pemanfaatan Sumber Radiasi Pengion dan Petugas Fasilitas Radiasi di Lingkungan Badan Pengawas Tenaga

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 6 dari 12

<p>Nuklir.</p> <p>18. Peraturan Kepala BAPETEN Nomor 2 Tahun 2017 tentang Larangan dan Pembatasan Impor dan Ekspor Barang Konsumen, Sumber Radiasi Pengion, dan Bahan Nuklir.</p> <p>19. Peraturan BAPETEN Nomor 2 Tahun 2018 tentang Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional.</p> <p>20. Peraturan Badan Pengawas Tenaga Nuklir Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Pemanfaatan Tenaga Nuklir secara Elektronik;</p> <p>21. Peraturan BAPETEN nomor 6 tahun 2018 tentang Persyaratan Tata Cara Perizinan Berusaha Terintegritas secara Elektronik Sektor Ketenaganukliran.</p>	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<p>1. Prosedur Unit Kerja No. PUK/DPFRZR/02.4 Tahun 2019 tentang Pembinaan Perizinan Fasilitas Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif.</p> <p>2. Standar Pelayanan No. SP/PD/2/0 tentang Standar Pelayanan Perizinan Fasilitas Kesehatan</p>	<p>1. Personal Komputer/<i>Notebook</i></p> <p>2. Handphone/<i>Smartphone</i></p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Buku Catatan</p>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses pelayanan perizinan online tidak efektif dan efisien</p>	<p>1. Usulan SOP</p> <p>2. Konsep SOP</p> <p>3. Notulen rapat pembahasan</p> <p>4. Format SOP (Fr.01-PM/07)</p>

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 7 dari 12

5. PANDANGAN UMUM

Kegiatan Pelayanan Informasi dan Tanya Jawab tentang Sistem Perizinan Balis Online 2.0 merupakan salah satu kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif (DPFRZR). Dalam kegiatan ini, BAPETEN memberikan layanan komunikasi untuk memberikan informasi dan tanya jawab tentang layanan penerbitan perizinan fasilitas kesehatan, fasilitas penelitian dan industri dan petugas fasilitas radiasi. Dalam kegiatan pelayanan ini, BAPETEN memberikan informasi hal-hal terkait tata cara perizinan, implementasi sistem perizinan terintegrasi melalui OSS dan melakukan pelayanan konsultasi kepada para Pemohon Izin terhadap pemenuhan persyaratan perizinan pemanfaatan Tenaga Nuklir di bidang Kesehatan melalui aplikasi B@lis Online 2.0. Pelayanan perizinan melalui Meja Layanan Perizinan dan layanan secara daring ini diberikan kepada semua Pemohon Izin pemanfaatan Tenaga Nuklir di bidang kesehatan, bidang penelitian dan industri dan bidang petugas fasilitas radiasi.

Dengan Pelayanan ini diharapkan pemohon izin dapat berkonsultasi tentang Status Permohonan Izin yang sedang mereka ajukan ke BAPETEN sehingga semua informasi tentang pemenuhan persyaratan izin yang harus dipenuhi oleh Pemohon Izin dapat dipahami dan ditindaklanjuti sesuai dengan hasil evaluasi dari setiap Evaluator dan KTUN izin pemanfaatan Tenaga Nuklir di bidang kesehatan, bidang penelitian dan industri dan bidang petugas fasilitas radiasi dapat segera diterbitkan.

6. LANGKAH KERJA

6.1. Prosedur Pelayanan

- 6.1.1. Menerima semua personil dan/atau pemohon yang bermaksud mendapatkan layanan dengan baik dan sopan;
- 6.1.2. Mencatat informasi lengkap mengenai identitas subyek, substansi pertanyaan, keluhan, aduan dan/atau saran yang diajukan;
- 6.1.3. Mengkompilasi dan menyampaikan tanggapan berdasarkan informasi yang diperoleh dari sistem informasi perizinan (B@lis *Online*); website BAPETEN (www.bapeten.go.id) dan Sistem Jaringan Data dan Informasi hukum BAPETEN (SJDIH), dalam jangka waktu yang ditetapkan sesuai tingkat layanan;
- 6.1.4. Menjawab permasalahan permasalahan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dan pedoman teknis yang sesuai dengan jenis kegiatannya.
- 6.1.5. Dalam hal tidak dapat menemukan informasi tanggapan yang sesuai, evaluator meneruskan pertanyaan, keluhan dan saran kepada pejabat terkait beserta informasi jangka waktu yang tersedia (Tingkat Layanan dikurangi 2 hari kerja atau 2 jam kerja);
- 6.1.6. Dalam hal tidak dapat menemukan informasi tanggapan yang sesuai, evaluator menerima jawaban atas pertanyaan, keluhan dan saran dari pejabat terkait dalam bentuk kebijakan tertulis.
- 6.1.7. Setelah tanggapan dari pejabat terkait diterima, evaluator menyampaikan tanggapan tersebut kepada personil;

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 8 dari 12

6.1.8. Untuk permohonan konsultasi atau penjadwalan presentasi, dapat mengisi data informasi menggunakan Formulir 1, dan kemudian meneruskan kepada pejabat/ personil terkait.

6.2. Tingkat Layanan

6.2.1. Data pokok yang diperlukan untuk menindaklanjuti pertanyaan, keluhan dan saran yaitu :

No.	Jenis	Data Pengirim	Data Substantif
1.	Pertanyaan atas status permohonan Izin	<ul style="list-style-type: none"> Nama, instansi badan hukum, nomor HP dan/ alamat e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> Klasifikasi bidang Industri/Medik/PPR Nomor registrasi permohonan (8 Digit)
2.	Pertanyaan atas biaya permohonan izin dan persetujuan	<ul style="list-style-type: none"> Nama, instansi badan hukum, nomor HP dan/ alamat e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> Klasifikasi bidang Industri/Medik/PPR Nomor registrasi permohonan (8 Digit)
3.	Pertanyaan atas penyegaran Petugas Proteksi Radiasi, waktu dan tempat serta biaya yang dikenakan	<ul style="list-style-type: none"> Nama, instansi badan hukum, nomor HP dan/ alamat e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> Klasifikasi bidang Industri/Medik/PPR Nomor registrasi permohonan (8 Digit)
4.	Penyampaian keluhan, aduan atau saran	<ul style="list-style-type: none"> Nama, instansi badan hukum, nomor HP dan/ alamat e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> Klasifikasi bidang Industri/Medik/PPR Nomor registrasi permohonan (8 Digit)

6.2.2. Janji layanan

Fasilitas	Pertanyaan	Keluhan, Aduan, dan/ Saran
Telepon	3 Jam Kerja	3 Hari Kerja
Chat Box	3 Jam Kerja	3 Hari Kerja
WA	3 Jam Kerja	3 Hari Kerja
E-mail	1 Hari Kerja	5 Hari Kerja
Loket Perizinan	3 Jam Kerja	3 Hari Kerja

6.2.3. Jangka waktu untuk menjawab atau menanggapi pertanyaan keluhan, aduan, dan/ saran terkait perizinan pemanfaatan sumber radiasi pengion dan petugas fasilitas radiasi sesuai dengan janji layanan evaluator, terhitung sejak pertanyaan keluhan, aduan, dan/ saran tersebut diterima secara lengkap dan jelas;

6.2.4. Waktu kerja *evaluator* untuk pelayanan konsultasi perizinan ini adalah setiap hari kerja dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00;

6.2.5. Evaluator menjamin kerahasiaan seluruh data identitas pengirim pertanyaan, keluhan, aduan, maupun saran;

6.2.6. Evaluator menjamin kerahasiaan seluruh data perizinan fasilitas radiasi dan zat radioaktif;

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 9 dari 12

- 6.2.7. Evaluator yang bertugas pada konsultasi perizinan ini tidak memberitahukan nama evaluator permohonan yang sedang diajukan kepada pemohon, terkecuali mendapatkan izin dari yang bersangkutan
- 6.2.8. Evaluator tidak boleh menerima pemberian uang, barang, rabat, voucher telekomunikasi atas pemberian lainnya baik melalui sarana elektronik maupun tanpa sarana elektronik dari penanya dan pengirim keluhan, aduan dan saran atau pihak yang terafiliasi dengan penanya dan pengirim keluhan, aduan dan saran;
- 6.2.9. Evaluator selalu menerapkan kerapihan, kesantunan dan keramahan serta menggunakan bahasa indonesia yang baik dan benar dalam berinteraksi dengan penanya dan pengirim keluhan, aduan dan saran. Contoh ucapan salam dalam menerima telepon: "Selamat pagi, perizinan Bapeten dengan Herry. Ada yang bisa kami bantu ?".

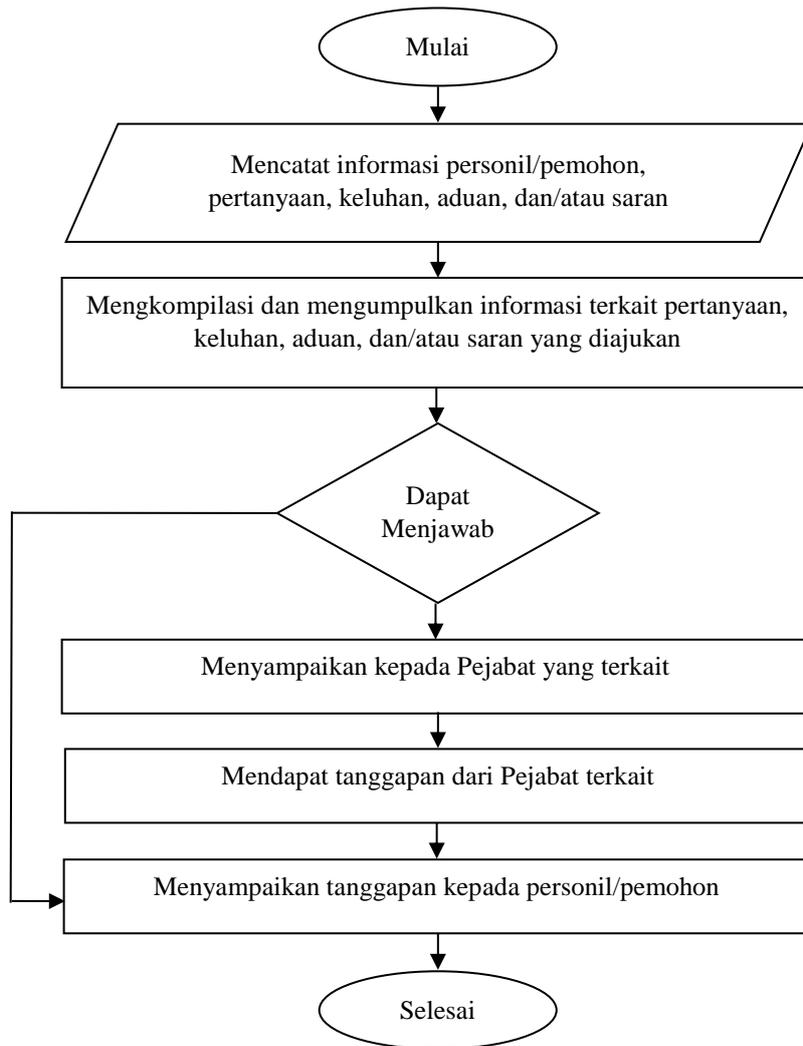
7. REKAMAN

No.	Nama Rekaman	Uraian	Lokasi Penyimpanan	Masa Simpan
1.	Laporan Pelayanan Konsultasi Perizinan melalui chat box, Meja Layanan, dan HP Call Center Perizinan	Laporan Hasil Kegiatan Pelayanan Konsultasi Perizinan melalui Meja Layanan dan HP Call Center Perizinan mengacu pada format yang tercantum didalam LAMPIRAN 7 dan dikumpulkan ke Kasubdit paling lambat 1(satu) minggu setelah kegiatan selesai dilaksanakan untuk selanjutnya disimpan oleh Sekretaris DPFRZR	Sekretaris DPFRZR	3 Tahun

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 10 dari 12

LAMPIRAN
Lampiran 7.1
Tatacara Operasional

Tatacara yang digunakan oleh Evaluator dalam menindaklanjuti pertanyaan, keluhan dan saran adalah mengikuti diagram alir sebagai berikut :



No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 11 dari 12

Lampiran 7.2
Formulir 1
Permohonan Konsultasi atau Penjadwalan Presentasi

Formulir Konsultasi/Penjadwalan
Perizinan Fasilitas Radiasi dan Zat Radioaktif

Bidang Perizinan	<input type="checkbox"/> Penelitian dan Industri <input type="checkbox"/> Fasilitas Kesehatan <input type="checkbox"/> Petugas Fasilitas Radiasi		
Data Pemohon		Data Permohonan Izin	
Nama Pemohon izin		No. Reg	
Badan Hukum		Jenis kegiatan*	
Lokasi Pemanfaatan		Nomor WA	
Uraian Konsultasi			Pemohon Izin (.....)
Persetujuan Konsultasi			Mengetahui Kasubdit Fasilitas - DPFRZR (.....) NIP. _____
Hari	Tanggal	Waktu	
		s/d	
Catatan			
Keterangan: 1. Formulir konsultasi wajib diisi oleh Pemohon Izin 2. Formulir ini merupakan persetujuan yang sah atas permohonan konsultasi Saudara. 3. Persetujuan ini sekaligus sebagai undangan untuk dapat hadir pada waktu yang telah dijadwalkan 4. Jadwal yang tercantum dalam formulir ini tidak dapat diubah.			

No. Dok : PUK/DPFRZR/02.13	Tanggal : Juli 2020
Revisi : 00	Halaman : 12 dari 12