



PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
LAYANAN RESTORASI ARSIP KELUARGA
DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
- b. bahwa salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dalam rangka penyelamatan arsip dari dampak bencana milik masyarakat baik keluarga atau perseorangan yaitu layanan restorasi arsip keluarga;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Layanan Restorasi Arsip Keluarga di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
-

2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1578);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN LAYANAN RESTORASI ARSIP KELUARGA DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah 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.
2. Layanan Restorasi Arsip Keluarga yang selanjutnya disebut dengan Laraska adalah pedoman penyelenggaraan layanan restorasi arsip akibat dari bencana terhadap arsip milik masyarakat yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur oleh ANRI.
 3. Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
 4. Arsip Keluarga adalah arsip yang tercipta dari keluarga yang meliputi tetapi tidak terbatas pada akta kelahiran, surat nikah, kartu keluarga, ijasah, sertifikat.
 5. Pengguna Layanan adalah keluarga atau perseorangan yang berkewarganegaraan Indonesia sebagai penerima manfaat layanan penyelamatan arsip dari dampak bencana milik masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
 6. Pelaksana Layanan Penyelamatan Arsip dari Dampak Bencana Milik Masyarakat yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Subdirektorat Restorasi Arsip yang bertugas melaksanakan tindakan perlindungan dan penyelamatan arsip milik masyarakat dari dampak bencana.
 7. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.
-

8. Subdirektorat Restorasi Arsip adalah unit kerja di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia yang mempunyai salah satu tugas dan fungsinya pada bidang perlindungan dan penyelamatan arsip.
9. Arsip Nasional Republik Indonesia selanjutnya disingkat ANRI adalah lembaga kearsipan berbentuk lembaga pemerintah nonkementerian yang melaksanakan tugas negara di bidang kearsipan yang berkedudukan di ibukota negara.

Pasal 2

Standar Pelayanan Laraska merupakan acuan bagi ANRI dalam melaksanakan layanan restorasi arsip dari dampak bencana kepada Pengguna Layanan.

Pasal 3

Jenis Pelayanan Laraska terdiri atas:

- a. layanan sosialisasi/bimbingan teknis;
- b. layanan konsultasi; dan
- c. layanan restorasi arsip.

Pasal 4

(1) Komponen Standar Pelayanan Laraska meliputi:

- a. proses penyampaian layanan (*service delivery*); dan
- b. proses pengelolaan layanan di Subdirektorat Restorasi Arsip.

(2) Ketentuan mengenai komponen Standar Pelayanan Laraska sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 5

Proses penyampaian layanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a, meliputi:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. jangka waktu pelayanan;
- d. biaya/tarif;

- e. produk pelayanan;
- f. penanganan pengaduan; dan
- g. survei kepuasan masyarakat yang arsipnya di restorasi.

Pasal 6

Persyaratan Laraska sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, dilaksanakan sebagai berikut:

- a. keluarga atau perscorangan yang menjadi warga negara Indonesia, tidak termasuk lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, dan organisasi kemasyarakatan;
- b. arsip yang diperbaiki merupakan arsip kertas yang rusak karena dampak bencana;
- c. jumlah maksimal layanan perbaikan arsip:
 - 1. Arsip tekstual berjumlah 10 (sepuluh) lembar;
 - 2. Arsip kartografi/kearsitekturan berjumlah 3 (tiga) lembar;
- d. menyerahkan langsung arsip yang akan diperbaiki ke Subdit Restorasi Arsip dengan diantar oleh petugas hubungan masyarakat;
- e. masyarakat Pengguna Layanan perbaikan arsip wajib mengikuti peraturan yang berlaku di lingkungan ANRI; dan
- f. mengambil arsip yang telah selesai diperbaiki di Subdit Restorasi Arsip.

Pasal 7

(1) Jenis pelayanan Laraska dilaksanakan terhadap arsip yang terkena dampak bencana, meliputi bencana:

- a. banjir;
- b. tsunami;
- c. gempa bumi; atau
- d. tanah longsor.

(2) Prosedur Laraska dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Pengguna Layanan melapor ke bagian hubungan masyarakat ANRI.

- b. bagian hubungan masyarakat ANRI berkoordinasi dengan Subdit Restorasi Arsip dalam rangka proses layanan perbaikan arsip masyarakat.
- c. Pengguna Layanan datang ke ruangan Subdit Restorasi Arsip dengan membawa arsip yang akan diperbaiki dan diantar oleh petugas bagian hubungan masyarakat ANRI.
- d. Subdit Restorasi Arsip memeriksa tingkat kerusakan arsip dengan langkah sebagai berikut:
 - 1. dalam hal arsip tersebut masuk kategori tidak dapat direstorasi, maka akan dikembalikan kepada Pengguna Layanan;
 - 2. kategori terhadap arsip yang tidak dapat direstorasi yaitu:
 - a) tinta arsip luntur;
 - b) tulisan/informasi arsip rontok; dan
 - c) fisik arsip hancur.
 - 3. dalam hal arsip tersebut masuk kategori yang bisa direstorasi, akan ditindaklanjuti dengan metode restorasi sesuai hasil pemeriksaan Tim Restorasi Arsip.
- e. Dalam hal arsip yang akan diperbaiki dapat dilakukan restorasi, pengguna layanan:
 - 1. mengisi formulir 1 yaitu bukti penyerahan arsip rangkap dua yang dipandu oleh petugas dari Subdit Restorasi Arsip;
 - 2. lembar 1 untuk masyarakat yang akan memperbaiki arsip dan lembar 2 untuk disimpan oleh Subdit Restorasi Arsip;
- f. Petugas Subdit Restorasi Arsip akan menghubungi Pengguna Layanan untuk mengambil arsip setelah selesai diperbaiki;
- g. Pengguna Layanan datang ke Subdit Restorasi Arsip dengan diantar oleh bagian hubungan masyarakat ANRI dan menunjukkan formulir 1 bukti penyerahan arsip kepada petugas Subdit Restorasi Arsip;

- h. Petugas Subdit Restorasi Arsip mengambil arsip yang telah selesai diperbaiki sesuai dengan nomor yang tertera pada formulir 1 bukti penyerahan arsip;
- i. Pengguna Layanan memeriksa arsip miliknya yang telah selesai direstorasi;
- j. dalam hal Pengguna Layanan sudah konfirmasi dan sesuai, petugas Subdit Restorasi Arsip mengisi formulir 2 yaitu bukti pengambilan arsip dalam rangkap dua; dan
- k. formulir pengembalian arsip diserahkan bagi lembar 1 untuk pemilik arsip dan lembar 2 untuk disimpan oleh Subdit Restorasi Arsip.

Pasal 8

Jangka waktu pelaksanaan perbaikan arsip dilakukan sebagai berikut:

- a. arsip dengan tingkat kerusakan ringan lama waktu perbaikan 5 (lima) hari kerja;
- b. arsip dengan tingkat kerusakan sedang lama waktu perbaikan 10 (sepuluh) hari kerja; dan
- c. arsip dengan tingkat kerusakan berat lama waktu perbaikan 15 (lima belas) hari kerja.

Pasal 9

Pengguna Layanan dibebaskan atas biaya untuk perbaikan arsip yang terkena dampak bencana.

Pasal 10

Metode restorasi yang digunakan dilaksanakan sebagai berikut:

- a. membersihkan arsip dari kotoran, jamur dan sumber perusak lain;
- b. deasidifikasi dengan menurunkan kadar/tingkat keasaman kertas fisik arsip;
- c. enkapsulasi; dan
- d. laminasi.

Pasal 11

Arsip yang telah dilakukan restorasi memiliki kualifikasi sebagai berikut:

- a. tingkat keasaman fisik arsip netral dengan pH antar 7 (tujuh) sampai dengan 8 (delapan);
- b. usia simpan arsip lebih lama; dan
- c. struktur fisik arsip/kertas menjadi lebih kuat.

Pasal 12

Pengguna layanan Laraska dapat menyampaikan pengaduan melalui tata cara sebagai berikut:

- a. menyampaikan kepada Inspektorat ANRI;
- b. pengaduan dapat disampaikan secara langsung dalam bentuk lisan melalui tatap muka maupun telepon ke nomor +62-21-7805851 pesawat 704/406;
- c. pengaduan secara tidak langsung dapat melalui:
 1. surat tertulis yang ditujukan kepada Inspektur ANRI dengan alamat pos Jalan Ampera Raya Nomor 7 Cilandak Timur, Jakarta 12560 atau melalui telp/fax +62-21-7810280/7815157;
 2. surat elektronik ke alamat anri.inspektorat@gmail.com dan *copy carbon* (CC) ke alamat restorasi.anri@gmail.com.
- d. setiap pengaduan yang masuk, harus di catat substansi aduan dan identitas pengadu serta wajib memberikan tanggapan secara langsung sesuai kewenangannya; dan
- e. Inspektorat memberikan tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima dan penyelesaian akhir pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja.

Pasal 13

- (1) ANRI melaksanakan evaluasi standar pelayanan dengan metode survei kepuasan.
 - (2) Survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan kepada Pengguna Layanan yang arsipnya telah di restorasi.
-

- (3) Suvei bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pendapat Pengguna Layanan terhadap kualitas restorasi arsip dari dampak bencana.

Pasal 14

Survei kepuasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 menggunakan 2 (dua) metode, yaitu:

- a. mengisi melalui aplikasi *google form* pada: http://bit.ly/kepuasan_pelayanan; dan
- b. mengisi formulir melalui *print out* yang telah disediakan dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 15

Hasil survey kepuasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dapat diakses secara terbuka melalui alamat *website* http://bit.ly/response_pelayanan.

Pasal 16

Publikasi kegiatan Laraska dapat melalui media sosial ANRI atau Pengguna Layanan.

Pasal 17

Peraturan Kepala ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 September 2019

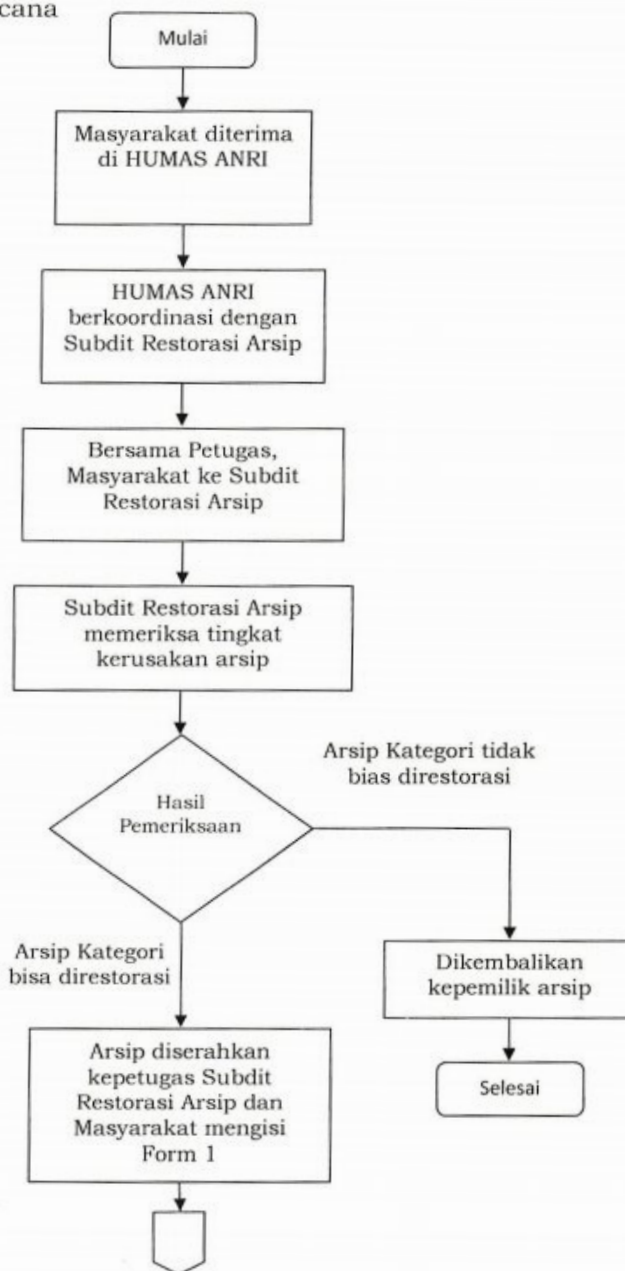
PLT. KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

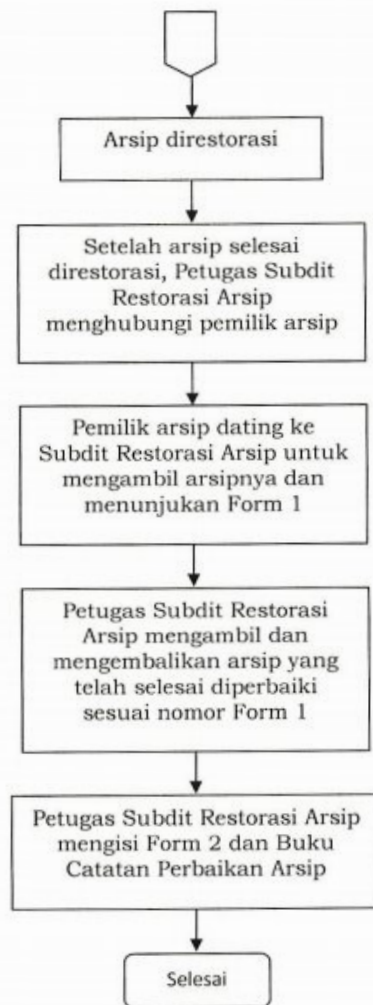

M. TAUFIK

LAMPIRAN
PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR LAYANAN RESTORASI ARSIP KELUARGA DI
LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

KOMPONEN STANDAR LAYANAN RESTORASI ARSIP KELUARGA (LARASKA)
DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA.

1. Flowchart Prosedur Layanan Perbaikan Arsip Milik Masyarakat Yang
Terkena Dampak Bencana





2. Contoh Formulir "Form 1 : Bukti Penyerahan Arsip"

NOMOR :		FORM -1 : Bukti Penyerahan Perbaikan				
Pada hari ini, Tanggal Bulan Tahun 20....., Kami yang bertanda tangan dibawah ini :						
Nama :						
No. Identitas (KTP/SIM/NIP) :						
Alamat / Instansi :						
Dengan ini menyerahkan arsip/dokumen untuk direstorasi (diperbaiki) berupa :						
No.	Jenis Arsip/Dokumen	Nomor Arsip/Dokumen	Arsip/Dokumen atas nama	Jumlah Lembar	Kondisi Arsip/Dokumen	Keterangan

Jakarta,

Yang Menerima

Yang Menyerahkan



NOMOR :		FORM -1 : Bukti Penyerahan Arsip				
Pada hari ini, Tanggal Bulan Tahun 20....., Kami yang bertanda tangan dibawah ini :						
Nama :						
No. Identitas (KTP/SIM/NIP) :						
Alamat / Instansi :						
Dengan ini menyerahkan arsip/dokumen untuk direstorasi (diperbaiki) berupa :						
No.	Jenis Arsip/Dokumen	Nomor Arsip/Dokumen	Arsip/Dokumen atas nama	Jumlah Lembar	Kondisi Arsip/Dokumen	Keterangan

Jakarta,

Yang Menerima

Yang Menyerahkan

3. Contoh Formulir "Form 2 : Bukti Pengambilan Arsip"

NOMOR :

FORM -2 : Bukti Pengambilan Arsip

Pada hari ini, Tanggal Bulan Tahun 20....., Kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

No. Identitas (KTP/SIM/NIP) :

Alamat / Instansi :

Dengan ini mengembalikan arsip/dokumen yang sudah direstorasi (diperbaiki) berupa :

No.	Jenis Arsip/Dokumen	Nomor Arsip/Dokumen	Arsip/Dokumen atas nama	Jumlah Lembar	Kondisi Arsip/Dokumen	Keterangan

Jakarta,

Yang Mengambil

Yang Mengembalikan

00

NOMOR :

FORM -2 : Bukti Pengambilan Arsip

Pada hari ini, Tanggal Bulan Tahun 20....., Kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

No. Identitas (KTP/SIM/NIP) :

Alamat / Instansi :

Dengan ini mengembalikan arsip/dokumen yang sudah direstorasi (diperbaiki) berupa :

No.	Jenis Arsip/Dokumen	Nomor Arsip/Dokumen	Arsip/Dokumen atas nama	Jumlah Lembar	Kondisi Arsip/Dokumen	Keterangan

Jakarta,

Yang Mengambil

Yang Mengembalikan

