



PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 10 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DIORAMA SEJARAH PERJALANAN BANGSA
DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa 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 DIORAMA SEJARAH PERJALANAN BANGSA 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 Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa dan acuan penilaian kualitas pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa sebagai kewajiban dan komitmen Arsip Nasional Republik Indonesia dalam rangka pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
 2. Kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip.
-

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 Nasional Republik Indonesia selanjutnya disingkat ANRI adalah lembaga kearsipan berbentuk lembaga pemerintah non kementerian yang melaksanakan tugas negara di bidang kearsipan yang berkedudukan di ibukota negara.
 5. Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa adalah gambaran keadaan sesungguhnya dari sejarah perjalanan Bangsa Indonesia, yang divisualkan melalui unsur pameran arsip, unsur pustaka dan unsur museum.
 6. Prosedur izin adalah kegiatan surat menyurat yang dilaksanakan antara calon pengunjung (sifatnya institusional dan rombongan) dan ANRI yang memuat permohonan dan jawaban izin kunjungan ke Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.
 7. Pimpinan adalah Kepala dan Pejabat Pimpinan Tinggi Madya di lingkungan ANRI.
 8. Tamu VIP/ VVIP adalah tamu Pimpinan yang akan mengunjungi Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.
 9. Pemandu adalah Pegawai ANRI yang bertugas mendampingi pengunjung dan memberikan panduan tentang materi yang terdapat di Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.
 10. Pengunjung adalah anggota masyarakat atau sekelompok orang yang datang ke Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa baik secara langsung maupun melalui korespondensi.
 11. Teknisi adalah Pegawai ANRI yang bertugas mempersiapkan, mengoperasikan, merawat dan memperbaiki sarana dan prasarana di Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.
-

Pasal 2

Jenis pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa adalah:

- a. pendampingan dalam melakukan kunjungan; dan
- b. memberikan panduan dari Hall A sampai dengan Hall H.

Pasal 3

- (1) Komponen Standar Pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa adalah proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa meliputi:
 - a. ketentuan/persyaratan;
 - b. prosedur;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/ tarif;
 - e. produk pelayanan;
 - f. penanganan pengaduan; dan
 - g. saran dan masukan.
- (3) Ketentuan mengenai Komponen Standar Pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini.

Pasal 4

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 19 September 2019

PLT. KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,



M. TAUFIK

LAMPIRAN
PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 10 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DIORAMA SEJARAH PERJALANAN
BANGSA DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DIORAMA SEJARAH PERJALANAN
BANGSA DALAM PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

Pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa adalah kegiatan teknis pemanduan untuk memberikan pemahaman tentang sejarah kepada pengunjung yang diawali dari Hall A sampai dengan Hall H yang dilakukan oleh para pemandu yang telah mendapatkan pelatihan.

A. Ketentuan dan Persyaratan

1. Ketentuan

Setiap pemandu mendampingi paling banyak 30 (tiga puluh) orang pengunjung.

2. Persyaratan

a. Pengunjung berkewajiban untuk:

- 1) mengisi buku tamu di meja resepsionis dan mengisi kesan dan pesan di pintu keluar Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa;
- 2) berpakaian rapi dan sopan; dan
- 3) menjaga kebersihan, ketertiban, kenyamanan, dan keamanan selama di ruang Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.

b. Pengunjung dilarang untuk:

- 1) membawa tas (tas dapat disimpan di locker, kecuali barang-barang berharga);
- 2) membawa makanan dan minuman;
- 3) membawa senjata tajam dan senjata api;
- 4) merokok dan mengkonsumsi berbagai jenis obat-obatan terlarang;
- 5) memindahkan, merusak, memberikan coretan/tulisan atau tanda apapun pada materi/alat peraga Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa; dan

- 6) masuk ke ruang lain selain ruang Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.

B. Dasar Hukum

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. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian sebagaimana telah delapan kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015;
 6. Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pengangkatan Pelaksana Tugas Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 8. 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);
 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
-

C. Prosedur

Prosedur Penerimaan kunjungan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa terdiri dari:

1. Tahapan Penerimaan Kunjungan dan Pemberian Bahan Publikasi Pengunjung ke Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa
 - a. Pengunjung mengkonfirmasi permohonan kunjungan ke Bagian Humas dan Tata Usaha Pimpinan, Subbagian Hubungan Antar Lembaga dan Protokol;
 - b. Bagian Humas dan Tata Usaha Pimpinan, Subbagian Hubungan Antar Lembaga dan Protokol menentukan jadwal penerimaan kunjungan;
 - c. Pengunjung mengirimkan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Biro Perencanaan dan Humas melalui Subbagian Persuratan dan Arsip Aktif, diproses melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis dan mendapat disposisi dari Bagian Humas dan Tata Usaha Pimpinan kepada Subbagian Hubungan Antar Lembaga dan Protokol yang langsung mengkoordinasikan kembali, membuat dan mengirimkan surat jawaban pelaksanaan kunjungan;
 - d. Bagian Humas dan Tata Usaha Pimpinan, Subbagian Hubungan Antar Lembaga dan Protokol mengkoordinasikan kepada pemandu untuk menerima kunjungan sesuai dengan tanggal pelaksanaan dan memberikan lembar tugas (*worksheet*) jika ada dari Pimpinan rombongan;
 - e. Bagian Humas dan Tata Usaha Pimpinan, Subbagian Hubungan Antar Lembaga dan Protokol mengkoordinasikan kesiapan para Pemandu saat pelaksanaan kunjungan;
 - f. Bagian Humas dan Tata Usaha Pimpinan, Subbagian Hubungan Antar Lembaga dan Protokol memperkenalkan Pemandu kepada Pengunjung dan peraturan selama berada di dalam Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa;
 - g. Pemandu menerima kunjungan di depan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa;
 - h. Pemandu menjelaskan materi Hall A sampai Hall H kepada pengunjung;
-

- i. Pemandu mempersilahkan kepada pengunjung untuk mengisi kesan dan pesan selama di Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa; dan
 - j. Staf Humas dan Tata Usaha Pimpinan menyerahkan bahan publikasi ke pengunjung setelah pelaksanaan kunjungan selesai (disesuaikan dengan ketersediaan bahan publikasi).
2. Tahapan Memandu Pengunjung dengan Datang Langsung dan/atau Pengunjung yang Berasal dari Ruang Layanan Arsip Statis, Ruang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Unit Kerja
- a. Petugas Resepsionis menginformasikan kedatangan pengunjung diorama kepada Bagian Humas dan Tata Usaha Pimpinan, Subbagian Hubungan Antar Lembaga dan Protokol;
 - b. Staf Humas dan Tata Usaha Pimpinan mengkoordinasikan ke Pemandu dalam penerimaan kunjungan;
 - c. Pemandu menerima kunjungan di depan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa; dan
 - d. Pemandu menjelaskan materi Hall A sampai Hall H dan penggunaan e-mutu kepada pengunjung.
3. Pemanduan Hall A sampai Hall H
- a. Hall A, pemandu menjelaskan secara garis besar materi yang ada di Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa, replika prasasti dan *digital book* (panduan diorama secara digital);
 - b. Hall B, pemandu menjelaskan materi "Kejayaan Nusantara" tentang Pahlawan Nasional, masa kejayaan nusantara dan memperagakan penggunaan *Digital Globe*;
 - c. Hall C, pemandu menjelaskan materi "Masa Kebangkitan" tentang Sumpah Pemuda dan memperagakan tombol lagu Indonesia Raya;
 - d. Lorong antara Hall C ke Hall D, pemandu menjelaskan materi tentang peristiwa 10 November 1945 di Surabaya, Pamflet perjuangan, Lambang Provinsi, dan Diorama Jenderal Sudirman,
 - e. Hall D, pemandu menjelaskan materi "Kemerdekaan" tentang diorama Ibu Fatmawati Menjahit Bendera Pustaka, diorama Proklamator dan filosofi Garuda Pancasila;
-

- f. Hall E, pemandu menjelaskan materi “Perundingan-Perundingan” tentang diorama berbagai perundingan/ perjanjian, kumpulan pidato Presiden dan katalog digital mengenai arsip perundingan;
- g. Hall F, pemandu menjelaskan materi “Lubang Buaya” tentang miniatur Pahlawan Revolusi dan film dokumenter “Gerakan 30 September”;
- h. Hall G, pemandu menjelaskan materi “Reformasi” tentang rekaman suara pengunduran diri Presiden Soeharto, film dokumenter reformasi dan *impeachment* para presiden; dan
- i. Hall H, Pemandu menjelaskan materi tentang Keragaman Indonesia, memperagakan pengoperasian audio lagu-lagu daerah dan menayangkan film di teater mini Sejarah Perjalanan Perjuangan Bangsa.

4. Tahapan Penerimaan Pengunjung Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa, terdiri dari:

- a. Pelajar Sekolah Luar Biasa dan Berkebutuhan Khusus, Pelajar Usia Dini, Sekolah Taman Kanak-Kanak/ Sederajat, dan Pelajar Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama/ Sederajat
 - 1) Untuk melaksanakan tahap disini, telah diatur sebagaimana dalam ketentuan huruf (A) dan huruf (C) dengan memperagakan dan/atau mengoperasikan sarana dan prasarana teknologi yang terdapat di setiap hall;
 - 2) Memberikan penjelasan dengan pelan, sabar, bernyanyi, berimajinasi sambil bermain;
 - 3) Merangkum, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung dan melakukan ulasan dengan mengajukan kuis; dan
 - 4) Mempersilakan pimpinan/perwakilan rombongan untuk mengisi buku tamu (kesan dan pesan) serta mengaktifkan dan mengoperasikan monitor e-mutu sebelum meninggalkan ruang Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa secara tertib.
 - b. Pelajar Sekolah Menengah Atas, Kejuruan/ Sederajat dan Mahasiswa
 - 1) Untuk melaksanakan tahap disini, telah diatur sebagaimana dalam ketentuan huruf (A) dan huruf (C) dengan
-

memperagakan dan/atau mengoperasikan sarana dan prasarana teknologi yang terdapat di setiap hall;

- 2) Memberikan penjelasan dengan tegas dan jelas sambil belajar kearsipan dan memahami sejarah;
- 3) Merangkum, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung serta melakukan ulasan dengan mengajukan kuis dan berdiskusi dalam memahami sejarah; dan
- 4) Mempersilakan pimpinan/perwakilan rombongan untuk mengisi buku tamu (kesan dan pesan) serta mengaktifkan dan mengoperasikan monitor *e-mutu* sebelum meninggalkan ruang Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa secara tertib.

c. Pegawai Instansi Pusat, Daerah, BUMN, BUMD dan Swasta

- 1) Untuk melaksanakan tahap disini, telah diatur sebagaimana dalam ketentuan huruf (A) dan huruf (C) dengan memperagakan dan/atau mengoperasikan sarana dan prasarana teknologi yang terdapat di setiap hall;
- 2) Memberikan penjelasan dengan tegas dan jelas serta mengulas ulang sejarah dan kearsipan;
- 3) Merangkum, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung serta melakukan ulasan dengan berdiskusi; dan
- 4) Mempersilakan pimpinan/perwakilan rombongan untuk mengisi buku tamu (kesan dan pesan) serta mengaktifkan dan mengoperasikan monitor *e-mutu* sebelum meninggalkan ruang Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa secara tertib.

d. Peserta Diklat Kepemimpinan dan Pengunjung VIP/ VVIP

- 1) Untuk melaksanakan tahap disini, telah diatur sebagaimana dalam ketentuan huruf (A) dan huruf (C) dengan memperagakan dan/atau mengoperasikan sarana dan prasarana teknologi yang terdapat di setiap hall;
 - 2) Memberikan penjelasan harus tegas dan jelas serta berdiskusi;
 - 3) Merangkum, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung serta melakukan ulasan dengan berdiskusi; dan
 - 4) Mempersilakan pimpinan/perwakilan rombongan untuk mengisi buku tamu (kesan dan pesan) serta mengaktifkan dan
-

mengoperasikan monitor e-mutu sebelum meninggalkan ruang Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa secara tertib.

5. Tahapan Layanan Ruang Audio Visual Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa

- a. Pemandu mengarahkan pengunjung untuk memasuki ruang teater Hall H, membacakan tata tertib dan memberikan penjelasan secara garis besar mengenai film yang akan diputar;
- b. Pemandu meminta bantuan operator untuk memutar film dan meminta pengunjung untuk memilih film yang akan ditayangkan dari koleksi yang telah disiapkan;
- c. Pengunjung menikmati film yang diputar dan diskusi tentang sejarah dan kebudayaan; dan
- d. Setelah pemutaran film selesai Pemandu mempersilakan pengunjung untuk meninggalkan ruang Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.

D. Waktu Pelayanan

Waktu kunjungan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa dibuka setiap hari kecuali hari libur nasional atau hari libur yang diliburkan Pimpinan:

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1. Hari Senin-Kamis | Pukul 09.00 - 15.00 WIB |
| Istirahat | Pukul 12.00 - 13.00 WIB |
| 2. Hari Jumat | Pukul 09.00 - 15.00 WIB |
| Istirahat | Pukul 11.30 - 13.30 WIB |
| 3. Hari Sabtu-Minggu | Pukul 09.00 - 13.00 WIB |

E. Produk Pelayanan

Produk dari hasil layanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa adalah pengunjung memahami konsep sejarah yang disediakan dari Hall A sampai dengan Hall H.

F. Penanganan Pengaduan

1. Arsip Nasional Republik Indonesia melalui Inspektorat menerima pengaduan atas layanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa yang berasal dari pengunjung serta menjamin bahwa pengaduan akan

disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

2. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dalam bentuk lisan melalui tatap muka maupun telepon ke nomor +62-21-7805851 pesawat 320.
3. Pengaduan secara tidak langsung dapat melalui:
 - a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Arsip Nasional Republik Indonesia melalui Inspektur dengan alamat pos Jalan Ampera Raya Nomor 7 Cilandak Timur, Jakarta 12560 atau faksimile +62-21-7810280/7815157; dan
 - b. Surat elektronik ke alamat anri.inspektorat@gmail.com.
4. Setiap pelaksana pelayanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa mencatat substansi aduan dan identitas pengadu serta memberikan tanggapan secara langsung sesuai kewenangannya.
5. Arsip Nasional Republik Indonesia memberikan tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima dan penyelesaian akhir pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kalender.

G. Tarif atau Biaya

Tarif layanan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa tidak dipungut biaya.

H. Saran dan Masukan

Saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui lisan atau melalui kotak saran yang telah disediakan dipintu keluar Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.

PLT. KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,



M. TAUFIK