



**PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 11 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
SISTEM INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (SIKN) DAN
JARINGAN INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (JIKN)
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 Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) 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 SISTEM INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (SIKN) DAN JARINGAN INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (JIKN) DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA.**

Pasal 1

Dalam Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Sistem Informasi Kearsipan Nasional yang selanjutnya disingkat SIKN adalah sistem informasi arsip secara nasional yang dikelola oleh Arsip Nasional Republik Indonesia yang menggunakan sarana jaringan informasi kearsipan nasional.
 2. Jaringan Informasi Kearsipan Nasional yang selanjutnya disingkat JIKN adalah sistem jaringan informasi dan sarana pelayanan arsip secara nasional yang dikelola oleh Arsip Nasional Republik Indonesia.
 3. Standar pelayanan SIKN dan JIKN adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan JIKN serta acuan penilaian kualitas pelayanan tersebut
-

sebagai kewajiban dan komitmen Arsip Nasional Republik Indonesia dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

4. Pelayanan SIKN dan JIKN adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada masyarakat yang berkaitan dengan informasi kearsipan nasional secara daring melalui portal website jkn.go.id.
 5. Kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip.
 6. 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.
 7. Akses arsip adalah ketersediaan arsip sebagai hasil dari kewenangan hukum dan otorisasi legal serta keberadaan sarana bantu untuk mempermudah penemuan dan pemanfaatan arsip.
 8. 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.
 9. Pusat Sistem dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional yang selanjutnya disingkat Pusat SJIKN adalah unit kerja di lingkungan ANRI yang mempunyai fungsi penyiapan kebijakan teknis pelaksanaan dan pengembangan SIKN dan JIKN.
 10. Arsiparis adalah seseorang yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan/atau pendidikan dan pelatihan kearsipan serta mempunyai fungsi, tugas, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipan.
 11. Pranata komputer adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, wewenang, tanggung jawab, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan sistem informasi berbasis komputer.
-

12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Pelaksana pelayanan SIKN dan JIKN yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Pusat SJIKN yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan SIKN dan JIKN.
14. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Pasal 2

Standar pelayanan SIKN dan JIKN merupakan acuan bagi Pusat SJIKN dalam melaksanakan pelayanan SIKN dan JIKN kepada masyarakat.

Pasal 3

Jenis pelayanan SIKN dan JIKN terdiri dari:

- a. pelayanan konsultasi SIKN dan JIKN;
- b. pelayanan informasi kearsipan nasional secara daring.
- c. pelayanan magang SIKN dan JIKN; dan
- d. pelayanan *helpdesk* dan SIKN dan JIKN.

Pasal 4

- (1) Komponen standar pelayanan SIKN dan JIKN terdiri dari:
 - a. Proses penyampaian pelayanan; dan
 - b. Proses pengelolaan pelayanan.
 - (2) Komponen standar pelayanan SIKN dan JIKN yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
-

- f. Penanganan pengaduan.
- (3) Komponen standar pelayanan SIKN dan JIKN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b meliputi;
- a. Dasar hukum;
 - b. Prasarana dan sarana, dan / atau fasilitas;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 5

Ketentuan mengenai komponen standar pelayanan SIKN dan JIKN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini.

Pasal 6

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 I
PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 11 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
SISTEM INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (SIKN) DAN
JARINGAN INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (JIKN)
DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN SIKN DAN JIKN

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia.

B. PERSYARATAN

1. Prasarana dan sarana, dan/atau fasilitas
Ruang konsultasi, jaringan internet, laptop, LCD *projector*, dan papan tulis.
 2. Kompetensi pelaksana
 - a. Kepala Pusat Sistem dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional;
 - b. Kepala Bidang:
 - 1) Pengembangan Sistem dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional; dan
 - 2) Kepala Bidang Pengembangan Simpul Jaringan;
 - c. Arsiparis; dan
 - d. Pranata Komputer.
-

3. Pengawasan internal
 - a. Kepala Pusat Sistem dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional;
 - b. Kepala Bidang:
 - 1) Pengembangan Sistem dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional; dan
 - 2) Kepala Bidang Pengembangan Simpul Jaringan.
4. Jumlah Pelaksana
 - a. Kepala pusat selaku pengawas internal;
 - b. Kepala bidang selaku pengawas internal;
 - c. Arsiparis selaku pelaksana pelayanan; dan
 - d. Pranata komputer selaku pelaksana pelayanan.

C. PELAYANAN KONSULTASI SIKN DAN JIKN

1. Jaminan pelayanan
Dengan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
3. Evaluasi kinerja pelaksana
 - a. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Pusat SJIKN;
 - b. Evaluasi dilakukan melalui analisis terhadap indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui survei kepuasan masyarakat; analisis terhadap dokumen, dan observasi terhadap sistem;
 - c. Hasil evaluasi disampaikan kepada Deputi Bidang Informasi dan Pengembangan Sistem Kearsipan.

D. PELAYANAN INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL SECARA DARING

1. Jaminan pelayanan
Informasi SIKN dan JIKN tersedia kapanpun dan dapat diakses dimanapun dengan cepat dan mudah secara daring.
 2. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
Jalur komunikasi aman dan terenkripsi.
 3. Evaluasi kinerja pelaksana
 - a. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Pusat SJIKN;
 - b. Evaluasi dilakukan melalui analisis terhadap indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui survei kepuasan masyarakat; analisis terhadap dokumen, dan observasi terhadap sistem; dan
-

- c. Hasil evaluasi disampaikan kepada Deputi Bidang Informasi dan Pengembangan Sistem Kearsipan.

E. PELAYANAN MAGANG SIKN DAN JIKN

1. Jaminan pelayanan
Dengan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
3. Evaluasi kinerja pelaksana
 - a. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Pusat SJIKN;
 - b. Evaluasi dilakukan melalui analisis terhadap indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui survei kepuasan masyarakat, dan analisis terhadap dokumen;
 - c. Hasil evaluasi disampaikan kepada Deputi Bidang Informasi dan Pengembangan Sistem Kearsipan.

F. PELAYANAN *HELPDESK* SIKN DAN JIKN

1. Jaminan pelayanan
Sistem *helpdesk* SIKN dan JIKN tersedia kapanpun dan dapat diakses dimanapun dengan cepat dan mudah secara daring.
2. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
Jalur komunikasi aman dan terenkripsi.
3. Evaluasi kinerja pelaksana
 - a. Evaluasi dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Pusat SJIKN;
 - b. Evaluasi dilakukan melalui analisis terhadap indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui survei kepuasan masyarakat; analisis terhadap dokumen, dan observasi terhadap sistem; dan
 - c. Hasil evaluasi disampaikan kepada Deputi Bidang Informasi dan Pengembangan Sistem Kearsipan.

G. MAKLUMAT DAN MOTO PELAYANAN

1. Maklumat Pelayanan
“Dengan ini kami menyatakan sanggup memberikan pelayanan Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) dan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) sesuai dengan standar pelayanan, dan akan melakukan perbaikan pelayanan secara terus-menerus. Kami bersedia menerima
-

sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.”

2. Moto Pelayanan

“Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Profesional.”

H. PELAYANAN KONSULTASI SIKN DAN JIKN

1. Pelayanan konsultasi SIKN dan JIKN adalah kegiatan teknis pemberian informasi dan/atau pertukaran pikiran secara tatap muka langsung untuk mendapatkan bantuan yang sebaik-baiknya dalam upaya mengatasi masalah dalam pemanfaatan SIKN dan JIKN atau mendapatkan informasi tertentu tentang penyelenggaraan SIKN dan JIKN.
 2. Persyaratan konsultasi
 - a. Persyaratan persiapan konsultasi meliputi:
 - 1) surat permohonan konsultasi; dan
 - 2) ruang lingkup materi konsultasi yang relevan.
 - b. Persyaratan pelaksanaan konsultasi meliputi:
 - 1) surat persetujuan konsultasi; dan
 - 2) hadir sesuai jadwal yang disepakati.
 3. Prosedur konsultasi
 - a. Pihak yang akan melakukan konsultasi diterima secara langsung oleh staf Pusat SJIKN sesuai jadwal yang disepakati;
 - b. Pihak yang akan melakukan konsultasi mengisi buku registrasi konsultasi; dan
 - c. Staf Pusat SJIKN mengarahkan kepada staf/pejabat yang akan menindaklanjuti konsultasi.
 4. Jangka waktu pelayanan
Persetujuan konsultasi diinformasikan kepada pemohon maksimal 5 (lima) hari kerja terhitung sejak surat permohonan konsultasi diterima Pusat SJIKN. Jangka waktu pelayanan konsultasi dilaksanakan maksimal 60 (enam puluh) menit;
 5. Biaya/tarif
Pelayanan konsultasi tidak dipungut biaya.
 6. Produk pelayanan
Informasi SIKN dan JIKN bagi pengguna layanan.
-

I. PELAYANAN INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL SECARA DARING

1. Pelayanan informasi kearsipan nasional secara daring adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab berkaitan dengan akses terhadap informasi kearsipan nasional secara daring melalui portal website jikn.go.id.
2. Persyaratan
Pelayanan SIKN dan JIKN tanpa persyaratan.
3. Prosedur
Pengguna mengakses portal website jikn.go.id.
4. Jangka waktu pelayanan
Tidak terbatas waktu.
5. Biaya/tarif
Pelayanan SIKN dan JIKN tidak dipungut biaya.
6. Produk pelayanan
Data dan informasi kearsipan.

J. PELAYANAN MAGANG SIKN DAN JIKN

1. Pelayanan magang SIKN dan JIKN adalah kegiatan teknis pemberian pengetahuan dan keterampilan mengenai penggunaan SIKN dan JIKN.
 2. Persyaratan magang
 - a. Peserta magang adalah masyarakat yang telah menjadi simpul jaringan.
 - b. Persyaratan persiapan magang meliputi:
 - 1) surat permohonan magang; dan
 - 2) ruang lingkup materi magang yang relevan.
 - c. Persyaratan pelaksanaan magang meliputi:
 - 1) surat persetujuan magang; dan
 - 2) hadir sesuai jadwal yang disepakati.
 3. Prosedur magang
 - a. Pihak yang akan melakukan magang diterima secara langsung oleh staf Pusat SJIKN sesuai jadwal yang disepakati;
 - b. Pihak yang akan melakukan magang mengisi buku registrasi konsultasi; dan
 - c. Staf Pusat SJIKN mengarahkan kepada staf/pejabat yang akan menindaklanjuti magang.
-

4. Jangka waktu pelayanan
Persetujuan magang diinformasikan kepada pemohon maksimal 5 (lima) hari kerja terhitung sejak surat permohonan magang diterima Pusat SJIKN. Jangka waktu pelayanan magang dilaksanakan maksimal 2 x 240 menit;
5. Biaya/tarif
Pelayanan magang tidak dipungut biaya.
6. Produk pelayanan
Pengetahuan dan keterampilan penggunaan SIKN dan JIKN.

K. PELAYANAN *HELPDESK* SIKN DAN JIKN

1. Pelayanan *helpdesk* SIKN dan JIKN adalah kegiatan teknis pemberian informasi dan/atau pertukaran pikiran secara daring untuk mendapatkan bantuan yang sebaik-baiknya dalam upaya mengatasi masalah dalam pemanfaatan SIKN dan JIKN atau mendapatkan informasi tertentu tentang penyelenggaraan SIKN dan JIKN.
 2. Persyaratan pelayanan *helpdesk* SIKN dan JIKN
Pemohon pelayanan *helpdesk* SIKN dan JIKN adalah anggota masyarakat yang telah menjadi simpul jaringan.
 3. Prosedur konsultasi
 - a. Pihak pemohon pelayanan *helpdesk* SIKN dan JIKN harus melakukan registrasi pada sistem *helpdesk* SIKN dan JIKN;
 - b. Pihak pemohon pelayanan *helpdesk* SIKN dan JIKN menyampaikan materi yang akan dikonsultasikan; dan
 - c. Staf Pusat SJIKN mengarahkan kepada staf/pejabat yang akan menindaklanjuti pelayanan *helpdesk* SIKN dan JIKN.
 4. Jangka waktu dan lokasi pelayanan
 - a. Penerimaan terhadap permohonan pelayanan *helpdesk* SIKN dan JIKN maksimal 60 (enam puluh) menit terhitung sejak tiket permohonan pelayanan masuk ke dalam sistem *helpdesk* SIKN dan JIKN; dan
 - b. Jangka waktu penyelesaian permasalahan dilaksanakan maksimal 40 (empat puluh) hari kerja.
 5. Biaya/tarif
Pelayanan *helpdesk* SIKN dan JIKN tidak dipungut biaya.
 6. Produk pelayanan
Informasi SIKN dan JIKN bagi pengguna layanan.
-

L. PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN KONSULTASI

1. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dalam bentuk lisan melalui tatap muka maupun telepon ke Pusat SJIKN melalui nomor telepon +62-21-7802043 dan +62-21-7805851 pesawat 611.
2. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui:
 - a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Pusat SJIKN dengan alamat pos Jl. Ampera Raya No. 7, Cilandak Timur, Jakarta Selatan 12560 atau melalui faksimile +62-21-7810282; dan
 - b. Surat elektronik ke alamat support@jkn.go.id.
3. Pusat SJIKN memberikan tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.
4. Pelayanan konsultasi dilaksanakan di Pusat SJIKN Arsip Nasional Republik Indonesia, Jl. Ampera Raya No. 7, Cilandak Timur, Jakarta Selatan.

PLT. KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,



M. TAUFIK

L. PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN KONSULTASI

1. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dalam bentuk lisan melalui tatap muka maupun telepon ke Pusat SJIKN melalui nomor telepon +62-21-7802043 dan +62-21-7805851 pesawat 611.
2. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui:
 - a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Pusat SJIKN dengan alamat pos Jl. Ampera Raya No. 7, Cilandak Timur, Jakarta Selatan 12560 atau melalui faksimile +62-21-7810282; dan
 - b. Surat elektronik ke alamat support@jkn.go.id.
3. Pusat SJIKN memberikan tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.
4. Pelayanan konsultasi dilaksanakan di Pusat SJIKN Arsip Nasional Republik Indonesia, Jl. Ampera Raya No. 7, Cilandak Timur, Jakarta Selatan.

PLT. KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,



M. TAUFIK