



PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN ARSIP STATIS
DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Umum Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 102 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, kegiatan layanan akses arsip statis dalam rangka pemanfaatan, pendayagunaan, dan pelayanan publik dapat dilakukan secara elektronik;
 - c. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta

mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Arsip Statis di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia;

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) ;
 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
 3. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866) ;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4585);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Asing dan Orang Asing (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2006 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4666);
7. 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);
 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Arsip Nasional Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 175);
 9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 12. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis;
 13. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia;
 14. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN ARSIP STATIS 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 Arsip Statis adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan arsip statis baik dalam bentuk luar jaringan maupun dalam jaringan.
2. Pemanfaatan Arsip Statis adalah proses memanfaatkan arsip sebagai bagian dari pengelolaan arsip statis dalam suatu sistem kearsipan nasional.
3. Kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip.
4. 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.
5. Pengguna adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan sebagai penerima manfaat pelayanan pemanfaatan arsip statis, baik secara luar jaringan maupun dalam jaringan.
6. Pelaksana Pelayanan Arsip Statis yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja pada Direktorat yang membawahi Pemanfaatan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan arsip statis.
7. 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.

BAB II

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Standar Pelayanan Arsip Statis merupakan acuan bagi Arsip Nasional Republik Indonesia dalam melaksanakan pelayanan Pemanfaatan arsip statis kepada pengguna.

Pasal 3

Maksud disusunnya Standar Pelayanan Arsip Statis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan arsip statis sesuai kebutuhan pengguna.

BAB III

Komitmen dan Produk Pelayanan

Pasal 4

- (1) Dalam memenuhi standar pelayanan untuk kepastian jaminan tepat dan cepat ditetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ber bunyi "Subdirektorat Layanan Arsip berkomitmen melaksanakan pelayanan arsip statis sesuai standar pelayanan nasional".

Pasal 5

Dalam menjamin tersedianya khazanah arsip statis untuk dapat diakses fisik arsipnya ditetapkan dalam Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia tentang *Finding Aids* Khazanah Arsip.

BAB IV
Layanan Arsip Statis

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 6

- (1) Setiap pengguna arsip wajib memenuhi tata tertib berupa :
 - a. mengenakan kartu tanda pengenal tamu;
 - b. menyimpan barang di locker penitipan kecuali laptop dan alat tulis kantor yang diperlukan;
 - c. mengisi buku tamu;
 - d. mengisi formulir penelitian;
 - e. mengisi formulir peminjaman yang ditandatangani oleh pengguna arsip dan diketahui oleh pejabat layanan arsip dan petugas layanan arsip yang ditunjuk;
 - f. menjaga ketenangan ruangan.
- (2) Bentuk kartu tanda pengenal tamu, formulir penelitian, formulir peminjaman sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini.

Pasal 7

Setiap pengguna dalam ruang layanan arsip dilarang:

- a. menggunakan pakaian yang tidak sopan dan tidak rapi;
- b. memberikan coretan, tulisan atau tanda apapun pada arsip atau referensi yang dipinjam;
- c. menggunakan arsip sebagai alas untuk menulis;
- d. merusak, menyobek, atau melakukan tindakan lainnya yang merusak fisik arsip atau referensi yang digunakan;
- e. menggandakan atau mereproduksi sendiri arsip atau referensi yang dipinjam dalam bentuk apapun tanpa izin;
- f. membawa makanan dan minuman;

- g. makan, minum dan merokok;
- h. berbuat gaduh dan membuang sampah sembarangan;
- i. membawa tas, topi dan jaket;
- j. mengganggu ketertiban pengguna arsip lainnya;
- k. membawa dan menggunakan telepon genggam;
- l. mengambil foto arsip dengan menggunakan telepon genggam;
- m. membawa arsip keluar dari ruangan layanan Arsip; dan
- n. masuk ruang lain yang tidak diperuntukkan bagi pengguna.

Pasal 8

- (1) Khazanah arsip statis terbuka bagi umum.
- (2) Untuk preservasi arsip penggandaan arsip hanya dapat diberikan maksimal 30% (tiga puluh persen) dari seluruh khazanah arsip.
- (3) Dengan Surat Pernyataan untuk kepentingan non komersial, penggandaan arsip dapat disertai *softfile* dengan persetujuan Kepala Subdit Layanan Arsip.
- (4) Penggunaan hasil penggandaan arsip harus mencantumkan sumber Arsip Nasional Republik Indonesia.

Bagian Kedua

Akses Arsip Statis dan Waktu Pelayanan

Pasal 9

- (1) Dalam hal tertentu akses arsip memerlukan persetujuan dari Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia.
- (2) Akses arsip yang perlu persetujuan khusus Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia meliputi:
 - a. arsip yang aksesnya harus mendapatkan persetujuan dari pemilik arsip sebelumnya;
 - b. arsip yang berhubungan dengan tapal batas wilayah atau negara;
 - c. arsip yang berhubungan dengan pertanahan;

- d. arsip yang belum selesai diolah (sedang diinventarisasi atau sedang dalam perawatan atau pelestarian); dan
- e. akses belum tersedia sarana bantu penemuan kembali arsip (*finding aids*) dan arsip yang akan digunakan dalam keadaan rusak.

Pasal 10

- (1) Waktu peminjaman untuk 25 (dua puluh lima) khazanah arsip yang dijaminakan paling lama 30 (tiga puluh) menit setelah pengentrian arsip melalui Sistem Informasi Kearsipan Statis.
- (2) Waktu peminjaman untuk khazanah diluar ayat (1) tergantung dari kondisi dan kemampuan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Pasal 11

Waktu penggandaan menyesuaikan jenis arsip, sebagai berikut:

- a. Arsip kertas dan daftar pustaka 120 menit;
- b. Arsip kertas dengan metode scan 1 x 24 jam;
- c. Arsip foto 2 x 24 jam;
- d. Arsip kartografik 1 x 24 jam;
- e. Arsip microfilm 1 x 24 jam;
- f. Arsip film 2 x 24 jam; dan
- g. Arsip rekaman suara 1x24 jam.

Bagian Ketiga

Biaya, Pelayanan dan Tempat Pembayaran

Pasal 12

- (1) Dalam hal biaya pelayanan arsip statis dibedakan menjadi :
 - a. pelayanan tidak dikenakan biaya; dan
 - b. pelayanan dengan biaya.
- (2) Pelayanan tidak dikenakan biaya meliputi:
 - a. pelayanan penelusuran arsip mandiri;
 - b. pelayanan penelusuran arsip dengan jasa petugas;

- c. pelayanan legalisasi arsip;
 - d. pelayanan autentikasi; dan
 - e. pelayanan lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan yang dikenakan dengan biaya sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang mengatur Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Arsip Nasional Republik Indonesia.

Pasal 13

- (1) Pelayanan Legalisasi Arsip
- a. kewenangan legalisasi berada pada Direktur Pelayanan dan Pemanfaatan;
 - b. penyelesaian proses legalisasi paling lambat 5 (lima) hari kerja.
 - c. apabila Direktur Layanan dan Pemanfaatan berhalangan karena sesuatu, maka proses legalisasi dapat dilakukan oleh pejabat struktural satu tingkat di bawahnya di lingkungan Direktorat Layanan dan Pemanfaatan.
- (2). Pelayanan Autentikasi Arsip
- a. Subdit Layanan dapat mengkoordinasikan kebutuhan pengguna dengan unit kerja terkait di lingkungan ANRI; dan
 - b. ketentuan lebih lanjut dalam rangka autentikasi diatur dengan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Pasal 14

- (1) Tempat pembayaran dan waktu pembayaran dilakukan secara langsung kepada Kasir Layanan Arsip pada saat pemesanan.
- (2) Pembayaran di atas nominal Rp. 1.500.000,-(satu juta lima ratus ribu rupiah) harus melalui transfer kepada Bendahara Penerima.

Pasal 15

Layanan arsip Statis yang diberikan kepada pengguna meliputi:

- (1) Jenis Materi Layanan terdiri atas:
 - a. layanan arsip konvensional;
 - b. layanan arsip media baru, produk layanan arsip rekaman suara, citra bergerak, elektronik dan gambar statik; dan
 - c. layanan bahan pustaka.
- (2) Jenis Layanan Arsip terdiri atas:
 - a. layanan luar jaringan; dan
 - b. layanan dalam jaringan.

Pasal 16

- (1) Layanan luar jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. layanan peminjaman dan pengembalian arsip;
 - b. layanan penggandaan arsip;
 - c. layanan penelusuran arsip;
 - d. layanan legalisasi arsip statis;
 - e. layanan autentifikasi arsip statis bekerja sama dengan unit kerja terkait; dan
 - f. layanan fasilitasi akademis arsip sebagai sumber penelitian.
- (2) Layanan dalam jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b, meliputi:
 - a. layanan penggandaan arsip;
 - b. layanan penelusuran arsip;
 - c. layanan legalisasi arsip statis;
 - d. layanan autentikasi arsip statis bekerja sama dengan unit kerja terkait; dan
 - e. layanan fasilitasi akademis arsip sebagai sumber penelitian.

BAB V
PELAYANAN ARSIP STATIS LUAR JARINGAN

Bagian Kesatu

Persyaratan

Pasal 17

Persyaratan Layanan Arsip Statis luar jaringan dibedakan persyaratannya sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia;
- b. Pelajar/mahasiswa;
- c. Instansi Pemerintah Indonesia;
- d. Swasta;
- e. Warga Negara Asing;
- f. Lembaga Pemerintah Asing;
- g. Lembaga Swasta Asing; dan
- h. Perguruan Tinggi Asing.

Pasal 18

- (1) Persyaratan administrasi bagi Warga Negara Indonesia, Instansi Pemerintah Indonesia, Instansi Swasta Indonesia, dan Instansi Perguruan Tinggi Indonesia, meliputi :
 - a. Registrasi/pendaftaran
 - 1) bagi masyarakat umum/perorangan menyerahkan Kartu identitas yang masih berlaku dan formulir penelitian;
 - 2) bagi pelajar dan mahasiswa membawa surat keterangan rekomendasi dari Sekolah/Perguruan Tinggi;
 - 3) bagi instansi Pemerintah, Swasta dan Perguruan Tinggi membawa surat keterangan rekomendasi dari Instansinya/Badan Hukum;

- b. menandatangani Surat Pernyataan tentang kesediaan menyerahkan kopi hasil tulisan yang berasal dari hasil memanfaatkan arsip bagi pengguna yang menulis skripsi, tesis, disertasi atau buku.
- (2) Persyaratan administrasi bagi Warga Negara Asing, Pemerintah asing dan swasta asing meliputi:
- a. masyarakat umum/perorangan untuk keperluan penelusuran asal-usul/genealogi menyertakan paspor dan formulir penelitian;
 - b. masyarakat umum/perorangan/lembaga/badan untuk keperluan penulisan buku (publikasi) menyertakan paspor dan formulir penelitian, dan dasar/nota kesepakatan antara ANRI dan Instansi terkait;
 - c. mahasiswa asing menyertakan paspor, formulir penelitian, surat izin dari Kementerian Negara yang bertanggung jawab dibidang Ristek dan Teknologi, dan Surat Keterangan Rekomendasi dari Perguruan Tinggi asalnya;
 - d. Lembaga pemerintah, swasta asing selain menyertakan paspor, formulir penelitian, surat resmi dari lembaga pemerintah/swasta; dan
 - e. menandatangani Surat Pernyataan tentang kesediaan menyerahkan kopi hasil tulisan yang berasal dari hasil memanfaatkan arsip bagi pengguna yang menulis skripsi, tesis, disertasi atau buku.

Bagian Kedua

Verifikasi dan Keanggotaan

Pasal 19

- (1) Petugas layanan dalam waktu paling lama 1 (satu) hari kerja setelah menerima permohonan keanggotaan telah selesai memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen.

- (2) Direktur Pemanfaatan dan Layanan Arsip memberikan persetujuan keanggotaan terhadap dokumen yang dinyatakan lengkap dan benar.
- (3) Persetujuan keanggotaan disampaikan dalam bentuk kartu anggota cetak.
- (4) Pemegang kartu keanggotaan wajib memenuhi semua ketentuan yang tercantum dalam dokumen persetujuan keanggotaan.
- (5) Apabila kartu hilang, pemegang kartu dapat melaporkan kepada petugas layanan disertai bukti laporan kehilangan dari kepolisian.
- (6) Apabila bukti kehilangan kartu telah diverifikasi, akan dibuatkan kartu baru. Kartu baru akan diterbitkan setelah Petugas Layanan melakukan verifikasi bukti kehilangan.

BAB VI

LAYANAN ARSIP STATIS DALAM JARINGAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 20

- (1) Pengguna Layanan Arsip dapat dibagi menjadi 2 (dua) kategori yaitu:
 - a. Pengguna layanan arsip statis dalam jaringan yang telah mendaftarkan diri yang selanjutnya disebut anggota; dan
 - b. Pengguna layanan arsip statis dalam jaringan yang tidak mendaftarkan diri yang selanjutnya disebut bukan anggota.
- (2) Anggota sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf a, memiliki hak akses terhadap layanan arsip statis dalam jaringan secara keseluruhan setelah persyaratan diverifikasi oleh admin layanan.
- (3) Bukan Anggota sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf b, memiliki hak akses hanya untuk melihat daftar inventaris arsip yang dimiliki Arsip Nasional Nasional Republik Indonesia.

Pasal 21

- (1) Dalam layanan arsip dalam jaringan pengguna mendapatkan hak akses dengan persyaratan sebagai berikut
 - a. Pengguna mendaftarkan diri melalui laman www.layananarsip.go.id dengan mengisi formulir;
 - b. Formulir sebagaimana dimaksud pada huruf a, meliputi:
 1. nama pemohon;
 2. alamat surat elektronik;
 3. tanggal, bulan dan tahun lahir;
 4. nomer ponsel; dan
 5. kata sandi.
 - c. Pengguna menerima bukti pendaftaran lewat surat elektronik yang telah didaftarkan.

Bagian Kedua

Tata Cara Memperoleh Hak Akses

Pasal 22

- (1) Hak akses dapat diperoleh dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a. Pengguna layanan mendaftarkan diri melalui www.layananarsip.go.id dengan mengisi formulir yang tersedia secara lengkap dan benar;
 - b. Admin layanan melakukan verifikasi terhadap formulir yang telah diisi;
 - c. Apabila formulir terverifikasi, pengguna layanan akan menerima bukti cetak lewat surat elektronik yang telah didaftarkan;
 - d. Bukti cetak diserahkan secara langsung atau tidak langsung ke Subdirektorat Layanan Arsip, Arsip Nasional Republik Indonesia untuk mendapatkan kartu keanggotaan; dan
 - e. Subdirektorat Layanan akan menyerahkan Kartu Keanggotaan kepada pengguna secara langsung atau melalui jasa pengiriman.

- f. Kartu keanggotaan berlaku selama kurun waktu 3 (tiga) tahun.

Bagian Ketiga
Tata Cara Layanan Arsip Dalam Jaringan

Pasal 23

- (1) Pengguna layanan yang sudah terverifikasi sebagai anggota membuka laman *www.layananarsip.go.id* dan melakukan *log-in*;
- (2) Pengguna layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memilih salah satu layanan arsip statis dalam jaringan sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan;
- (3) Pengguna layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang membutuhkan layanan arsip statis berupa peminjaman arsip statis dan/untuk reproduksi arsip statis harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Pengguna layanan yang berstatus sebagai warga negara Indonesia wajib mengunggah identitas yang masih berlaku sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
 - b. Pengguna layanan yang berstatus sebagai peneliti warga negara asing wajib mengunggah identitas yang masih berlaku sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan di negaranya dan izin penelitian yang dikeluarkan oleh Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.
 - c. Pengguna Layanan yang berstatus warga negara asing selain yang dimaksud pada Ayat 3 huruf b wajib mengunggah identitas yang masih berlaku sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan di negaranya disertai Surat Rekomendasi dari Kedutaan Besar RI di negara asalnya.

Bagian Keempat
Tata Cara Pembayaran
Layanan Arsip Statis dalam Jaringan

Pasal 24

- (1) Pengguna layanan melakukan pembayaran Pendapatan Negara Bukan Pajak Arsip Nasional melalui bank setelah pesanan diverifikasi oleh administrator layanan.
- (2) Pengguna layanan yang telah menerima verifikasi pesanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pembayaran dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pesanan diverifikasi.
- (3) Bukti pemesanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat :
 - a. nomor pemesanan;
 - b. tanggal pemesanan;
 - c. nama pemohon;
 - d. jenis permohonan;
 - e. tarif yang harus dibayarkan; dan
 - f. rekening tujuan pembayaran.
- (4) Setelah melakukan pembayaran sesuai dengan bukti pemesanan, pemohon mendapatkan bukti pembayaran melalui surat elektronik.
- (5) Dalam hal pengguna tidak melakukan pembayaran dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) maka pesanan dibatalkan dan tidak berlaku.

BAB VII

KELUHAN, SARAN, DAN MASUKAN

Pasal 25

- (1) Dalam meningkatkan pelayanan diperlukan prosedur penanganan keluhan, saran dan masukan.
- (2) Prosedur penanganan keluhan, saran dan masukan meliputi:
 - a. tindak lanjut penanganan keluhan, saran dan masukan;

- b. dukungan sumber daya manusia;
- c. sarana dalam penanganan keluhan; dan
- d. pelaporan.

Pasal 26

Prosedur penanganan keluhan, saran dan masukan sebagai berikut:

- a. Kasubdit mengkaji informasi yang terkait dengan keluhan pengguna;
- b. Direktur Layanan dan Pemanfaatan menindaklanjuti kajian Kasubdit Layanan Arsip dan memberikan rekomendasi penanganan keluhan pengguna;
- c. Kasubdit Layanan Arsip melaksanakan rekomendasi Direktur Layanan dan Pemanfaatan;
- d. Kasubdit Layanan Arsip mengajukan permintaan untuk tindakan perbaikan kepada unit terkait yang bertanggung jawab untuk melakukan penanganan keluhan pengguna; dan
- e. Arsiparis Madya bertugas melakukan verifikasi dan evaluasi atas penerapan tindakan penanganan keluhan pengguna.

Pasal 27

Tindak Lanjut Penanganan keluhan, saran, dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. perbaikan berkesinambungan;
- b. tindakan korektif; dan
- c. tindakan pencegahan.

Pasal 28

Tindak lanjut penanganan keluhan melalui tahap perbaikan berkesinambungan sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 huruf a, dilaksanakan secara terus menerus memperbaiki efektivitas sistem manajemen mutu melalui penggunaan

kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen.

Pasal 29

- (1) Tindakan korektif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf b, dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian agar tidak terjadi kesalahan kembali.
- (2) Dalam tindakan korektif prosedur terdokumentasi perlu ditetapkan dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a. peninjauan kembali ketidaksesuaian serta keluhan pengguna;
 - b. penetapan penyebab ketidaksesuaian;
 - c. penilaian tindakan yang diperlukan untuk memastikan agar ketidaksesuaian tidak terulang;
 - d. penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan;
 - e. pemberkasan hasil tindakan yang dilakukan; dan
 - f. peninjauan efektivitas tindakan korektif yang dilakukan.

Pasal 30

- (1) Tindakan pencegahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf c, dilaksanakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial dalam rangka mencegah kejadian.
- (2) Dalam tindakan pencegahan perlu penetapan prosedur sebagai berikut:
 - a. penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;
 - b. penilaian tindakan yang dibutuhkan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
 - c. penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan; dan
 - d. pemberkasan hasil efektivitas tindakan pencegahan yang dilakukan.

Pasal 31

Dukungan terhadap sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf b, untuk menangani pengaduan/keluhan saran dan masukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Penanganan keluhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf c menggunakan Formulir kepuasan pengguna.
- (2) Formulir kepuasan pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 33

Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf d, dilaksanakan dengan menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Inspektorat secara berkala dan dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses.

BAB VIII
PENUTUP
Pasal 34

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Agustus 2019

PLT. KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

M. TAUFIK

LAMPIRAN
PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 2019
STANDAR PELAYANAN ARSIP STATIS DI LINGKUNGAN
ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
BENTUK KELENGKAPAN DALAM PELAYANAN ARSIP STATIS

1. FORMULIR PENELITI

	FORMULIR	No. Dok :
		Revisi :
	PENELITI	Tgl. Terbit :
		Halaman :

I. KETERANGAN PENELITI ARSIP/*PARTICULARS OF RESEARCHER*

Nama/*Name*:

.....
Kebangsaan/*Nationality*: No. Kartu Identitas/*ID Card*:

.....
Pekerjaan/*Occupation*: Organisasi/*Organization*:

Alamat/*Address*:

.....
Telepon/*Telephone*: E-mail:

.....
Kualifikasi Akademik/*Academic Qualification**:

PEKERJAAN PENELITIAN/*RESEARCH WORK*:

Judul Penelitian /*Title of Research*:

.....
Tujuan Penelitian/*Purposes of Research*: (Buku/*Book*; Tesis/*Thesis*; Media Masa/*Mass Media*; Artikel/*Articles*, Lain-lain/*Others*)

.....
Tanda Tangan/*Signature*: Tanggal/*Date*:

.....

II. MATERI YANG DIKONSULTASIKAN DI RUANG BACA/*CONSULTED MATERIALS*
(Diisi oleh Petugas Ruang Baca)

- Arsip Konvensional/*Conventional Archive*
- Arsip Media Baru (*Photo/Film/Microfilm/Microfische/Cassete*)
- Kartografik dan kearsitekturan(*Cartographic/Architectural*)
- Lembaga Negara/*official Report*
- Lain-Lain/*Others* (Jelaskan/*Please Specify*):

Jumlah Pengandaan/*Reproduction*:

.....

Catatan/*Note*:

.....

.....

.

Tanda Tangan/*Signature*: Tanggal/*Date*:

.....

*Dilengkapi dengan Surat Keterangan Identitas/*To Attach All Supporting Document*

2. FORMULIR PEMINJAMAN

	FORMULIR
	PEMINJAMAN ARSIP

Nama Peminjam/Pengguna :

Alamat :

Jenis Arsip yang Dipinjam

Arsip Konvensional		Arsip Media Baru	
Sebelum Th. 1945 (Kolonial)		Arsip Foto	Arsip Rekaman Suara
Setelah Th. 1945 (Republik)		Arsip Film	Arsip Mikro Film
Kartografik/Kearsitektur		Arsip Digital	Arsip Video

NO.	KOLEKSI ARSIP	NOMOR ARSIP YANG DIPINJAM	KETERANGAN
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Jumlah			

Mengetahui :
Petugas Layanan Arsip

Jakarta,
Tanda Tangan Peminjam

(_____)

(_____)

3. FORMULIR KEPUASAN PENGGUNA

	FORMULIR	No. Dok :	
		Revisi :	
	KEPUASAN PENGGUNA	Tgl. Terbit :	
		Halaman :	
Nama	:		
Instansi/Perguruan Tinggi	:		
Nomor Telepon	:		
Beri tanda silang (x) dalam kotak di bawah untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan dari kami :			
1. Petugas layanan arsip	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Cukup	<input type="checkbox"/> Kurang
2. Pelayanan peminjaman arsip	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Cukup	<input type="checkbox"/> Kurang
3. Ketepatan waktu peminjaman arsip	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Cukup	<input type="checkbox"/> Kurang
4. Pelayanan penggandaan arsip	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Cukup	<input type="checkbox"/> Kurang
5. Ketepatan waktu penggandaan arsip	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Cukup	<input type="checkbox"/> Kurang
6. Sarana dan prasarana layanan arsip	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Cukup	<input type="checkbox"/> Kurang
7. Tarif penggandaan arsip	<input type="checkbox"/> Mahal	<input type="checkbox"/> Sedang	<input type="checkbox"/> Murah

<p>Beri tanda (v) untuk jenis layanan yang diminta pada Sub Direktorat Layanan Arsip</p> <p>(dapat lebih dari satu) :</p> <p>Layanan Peminjaman</p> <p>Layanan Penggandaan</p>
<p>Umpan Balik Pengguna (saran/kritik/pujian) :</p>

PLT. KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

M.TAUFIK