



PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2019
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang:
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih perlu adanya pelayanan prima;
 - b. bahwa dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat perlu ada sarana penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. bahwa untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Arsip Nasional Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b maka Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu diganti;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2964);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);
3. 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 PETUNJUK PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
2. Pengawasan Fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern maupun ekstern pemerintah, yang dilaksanakan

terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan.

3. Aparat Pengawas Intern Pemerintah yang selanjutnya disingkat APIP adalah Auditor Arsip Nasional Republik Indonesia yang tugas pokok dan fungsinya melakukan pemeriksaan terhadap obyek pemeriksaan yang diadakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau atas permintaan Lembaga Penyidik Tindak Pidana Korupsi.
4. Pengaduan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Pejabat Arsip Nasional Republik Indonesia yang berkepentingan, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media.
5. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur sipil negara Arsip Nasional Republik Indonesia yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat atau Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.
6. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan Penyelenggara Pemerintah, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.
7. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
8. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang

teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusi.

9. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan berupa memberi penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi atau unit terkait.
10. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
11. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau unit kerja tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
12. Tindak Lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/unit kerja di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat.
13. Masyarakat adalah orang atau lembaga yang menggunakan jasa atau layanan dan berkepentingan terhadap penyelenggaraan kearsipan yang dilaksanakan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia.
14. Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia adalah Kepala Lembaga yang bertanggung jawab di bidang penyelenggaraan kearsipan selanjutnya disingkat Kepala ANRI.

Pasal 2

- (1) Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia dilakukan dengan prinsip:
 - a. obyektivitas;
 - b. efektivitas dan efisiensi;
 - c. akuntabilitas;
 - d. koordinasi;
 - e. kerahasiaan;
 - f. transparansi; dan

g. kepastian hukum.

- (2) Prinsip obyektivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Prinsip efektivitas dan efisiensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- (4) Prinsip akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.
- (5) Prinsip koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
- (6) Prinsip kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e bahwa penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Prinsip transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Prinsip kepastian hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dilakukan atas dasar ketentuan peraturan

perundang-undangan dan menjamin adanya kepastian hukum bagi masyarakat.

Pasal 3

Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia bertujuan untuk:

- a. terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, efisien, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- c. meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara terpadu oleh Inspektorat.

Pasal 5

Pengaduan masyarakat yang disampaikan dan diterima langsung oleh unit kerja di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia diteruskan dan dikelola oleh Inspektorat.

BAB II

JENIS DAN PENGELOMPOKAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

- (1) Jenis Pengaduan Masyarakat meliputi:
 - a. penyalahgunaan wewenang; dan
 - b. pelayanan publik/masyarakat;
- (2) Penyalahgunaan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. penggunaan dana tidak sesuai dengan anggaran;
 - b. perbuatan aparatur yang merugikan masyarakat;
 - c. tindakan sewenang-wenang;
 - d. salah urus; dan
 - e. penggunaan fasilitas/barang milik negara.

- (3) Pelayanan publik/masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. pelayanan pendidikan dan pelatihan kearsipan;
 - b. pelayanan pembinaan sumber daya manusia kearsipan;
 - c. pelayanan bimbingan dan supervisi kearsipan;
 - d. pelayanan konservasi arsip;
 - e. pelayanan pengembangan informasi publik;
 - f. pelayanan informasi publik;
 - g. pelayanan Jasa Kearsipan;
 - h. korupsi atau pungutan liar;
 - i. kepegawaian atau ketenagakerjaan; dan
 - j. hukum.

Pasal 7

Pengaduan masyarakat dikelompokkan dalam:

- a. Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan.

Pasal 8

- (1) Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan dengan identitas pelapor jelas, harus segera dilakukan penelitian atau pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya oleh APIP.
- (2) Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan tetapi tidak jelas identitas pelapornya, tidak harus segera dilakukan pembuktian kebenarannya tetapi dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Arsip Nasional Republik Indonesia.
- (3) Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan tetapi permasalahannya sama, sedang, atau telah dilakukan pemeriksaan, dapat dijadikan tambahan informasi dalam proses pembuktian.

Pasal 9

Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dapat dijadikan bahan informasi, pengambilan keputusan, atau pengambilan

kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

Pasal 10

Pengaduan Masyarakat yang identitas pelaporinya tidak jelas atau tidak ada data yang menunjang informasi, tidak dilakukan penanganan lebih lanjut.

BAB III

MEDIA PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

Media Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan melalui:

- a. kotak pengaduan;
- b. surat elektronik;
- c. surat terbuka; atau
- d. aplikasi daring.

Pasal 12

- (1) Media pengaduan masyarakat melalui kotak pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a disampaikan kepada Unit Layanan Publik di Arsip Nasional Republik Indonesia.
- (2) Media pengaduan masyarakat melalui surat elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b ditujukan melalui dumas@anri.go.id.

Pasal 13

Media pengaduan masyarakat melalui surat terbuka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c disampaikan kepada Kepala dan/atau Inspektur Arsip Nasional Republik Indonesia.

Pasal 14

Media pengaduan masyarakat melalui aplikasi Daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf d disampaikan secara elektronik melalui laman resmi www.anri.go.id.

BAB IV
TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 15

- (1) Tata cara pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima dilakukan melalui kegiatan:
 - a. pencatatan;
 - b. penelaahan;
 - c. penyaluran;
 - d. tindak lanjut;
 - e. pelaporan; dan
 - f. pendokumentasian arsip pengaduan masyarakat.
- (2) Pengaduan yang diterima oleh unit kerja harus di input melalui laman resmi www.anri.go.id.

Bagian Kedua
Pencatatan

Pasal 16

- (1) Pencatatan dilakukan oleh Inspektorat secara manual atau menggunakan aplikasi sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. data pengaduan, terdiri atas:
 1. nomor dan tanggal agenda;
 2. tanggal pengaduan;
 3. ruang lingkup pengaduan;
 4. kategori surat; dan
 5. hal.
 - b. identitas pelapor, terdiri atas:
 1. nama;

2. alamat;
 3. alamat surat elektronik; dan
 4. mencantumkan nomor induk kependudukan.
- c. identitas terlapor, terdiri atas:
1. nama;
 2. nomor induk pegawai;
 3. alamat;
 4. jabatan; dan/atau
 5. asal unit kerja.
- d. lokasi kasus
- (3) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelompokkan berdasarkan kode dan jenis arsip.
- (4) Kode dan jenis arsip sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini.

Bagian Ketiga

Penelaahan

Pasal 17

- (1) Penelaahan pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh APIP.
- (2) Dalam melakukan penelaahan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan Pimpinan Tinggi Pratama atau pimpinan unit kerja terkait.
- (3) Penelaahan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan menggunakan metode klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
- (4) Penelaahan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah dari substansi yang diadukan;
 - b. menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. meneliti dokumen dan informasi yang terkait dengan

- pengaduan;
- d. menentukan Pengaduan Berkadar Pengawasan atau Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
 - e. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (5) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e meliputi:
- a. Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang:
 - 1. berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelaporinya jelas, serta didukung dengan bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu dan/atau audit investigasi; dan
 - 2. substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, dapat direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
 - b. Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan yang memerlukan tindak lanjut dapat direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur oleh satuan unit kerja yang bersangkutan;
 - c. pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Arsip Nasional Republik Indonesia akan disampaikan kepada instansi yang berwenang.

Bagian Keempat Penyaluran

Pasal 18

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf c merupakan penyampaian pengaduan masyarakat dari unit kerja kepada Inspektorat, atau instansi lain.
- (2) Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan yang

direkomendasikan untuk dilakukan audit dan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (5) huruf a disampaikan kepada Kepala ANRI melalui Inspektur.

- (3) Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (5) huruf b disampaikan kepada pimpinan unit kerja yang bersangkutan.
- (4) Pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Arsip Nasional Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (5) huruf c disampaikan kepada instansi lain yang berwenang untuk menangani.

Bagian Kelima

Tindak Lanjut

Pasal 19

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat.
- (2) Hasil tindak lanjut atas Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan disampaikan secara tertulis oleh Inspektur kepada pimpinan unit kerja atau kepala satuan kerja terlapor.

Pasal 20

Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dilakukan dalam jangka waktu paling lama 90 (sembilan Puluh) hari sejak pengaduan diterima dan dilakukan input dalam laman anri.go.id.

Pasal 21

- (1) Hasil tindak lanjut atas Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan disampaikan secara tertulis oleh Inspektur kepada pimpinan unit kerja atau kepala satuan kerja yang bersangkutan.
- (2) Pimpinan unit kerja atau kepala satuan kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menindaklanjuti paling lama 14 (empat belas) kerja sejak pengaduan

masyarakat diterima.

Pasal 22

- (1) Inspektur mengumumkan status penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dan Pasal 21 dalam laman resmi www.anri.go.id.
- (2) Status penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri atas:
 - a. status dalam proses; dan
 - b. status selesai;
- (3) Status dalam proses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan.
- (4) Status selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, apabila permasalahan yang diadukan telah selesai ditangani dibuktikan dengan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (5) Status penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan disampaikan kepada pelapor.

Bagian Keenam

Pelaporan

Pasal 23

- (1) Pelaporan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf e, yang disusun oleh Inspektorat.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada:
 - a. Kepala ANRI; dan
 - b. masyarakat yang melaporkan.

Bagian Ketujuh
Pendokumentasian

Pasal 24

- (1) Pendokumentasian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf f dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Pendokumentasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jenis masalah, unit kerja terlapor, dan waktu pengaduan.

BAB V
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 25

- (1) Monitoring penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Monitoring sebagaimana pada ayat (1) dilakukan secara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.

Pasal 26

- (1) Monitoring secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
 - a. pemutakhiran data;
 - b. rapat koordinasi; dan/atau
 - c. monitoring ke satuan unit kerja terlapor.
- (2) Monitoring secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
 - a. komunikasi elektronik; dan/atau
 - b. surat menyurat.
- (3) Hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada masyarakat melalui laman resmi www.anri.go.id.

Pasal 27

- (1) Kegiatan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh Inspektorat.
- (2) Kegiatan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala untuk mengukur dampak dan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat.

BAB VI

PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

Pasal 28

- (1) Selama proses penyelesaian penanganan Pengaduan Masyarakat, Pelapor maupun dan Terlapor wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar.
- (2) Mekanisme perlindungan dan perlakuan yang wajar sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 29

Pada saat Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini mulai berlaku, Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 30

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 April 2019

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd

MUSTARI IRAWAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 2 April 2019

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2019 NOMOR 361

LAMPIRAN
PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2019
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA

NO	JENIS ARSIP (MASALAH PELANGGARAN/PENYIMPANGAN)	KODE
1.	Penyalahgunaan Wewenang, meliputi:	01
	a. Penggunaan dana tidak sesuai dengan anggaran;	0101
	b. Perbuatan aparatur yang merugikan masyarakat;	0102
	c. Tindakan sewenang-wenang;	0103
	d. Salah urus;	0104
	e. Penggunaan fasilitas/barang milik negara.	0105
2	Pelayanan Masyarakat meliputi:	02
	a. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan;	0201
	b. Pelayanan Pembinaan sumber daya manusia Kearsipan	0202
	1) Bimbingan Pejabat Fungsional Arsiparis, Akreditasi Lembaga Jasa Kearsipan);	0202.01
	2) Bimbingan Tim Penilai Pejabat Fungsional Arsiparis;	0202.02
	3) Penilaian Prestasi Kerja Pejabat Fungsional Arsiparis;	0202.03
	4) Mutasi Pejabat Fungsional Arsiparis;	0202.04
	5) Akreditasi Unit Kearsipan dan Lembaga Kearsipan;	0202.05
	6) Akreditasi Penyelenggaraan Diklat Kearsipan;	0202.06

	7) Akreditasi Lembaga Jasa Kearsipan;	0202.07
	8) Sertifikasi sumber daya manusia Kearsipan;	0202.08
	9) Arsiparis Teladan.	0202.09
	c. Pelayanan Bimbingan dan Supervisi Kearsipan	0203
	1) Penyusunan Sistem Pengelolaan Arsip;	0203.01
	2) Pertimbangan Penyusunan Jadwal Retensi Arsip/Dokumen.	0203.02
	3) Bimbingan dan Konsultasi Kearsipan	0203.03
	4) Bimbingan Teknis Kearsipan	0203.04
	d. Pelayanan Konservasi Arsip	0204
	1) Persetujuan Pemusnahan Arsip/Dokumen;	0204.01
	2) Penyerahan Arsip/Dokumen;	0204.02
	3) Jasa Perawatan Arsip/Dokumen.	0204.03
	4) Reproduksi Arsip;	0204.04
	5) Alih Media Arsip;	0204.05
	6) Penelusuran Arsip;	0204.06
	7) Penelitian Arsip Statis;	0204.07
	8) Penerbitan Naskah Sumber Arsip (Pameran)	0204.08
	e. Pelayanan Pengembangan Informasi Publik	0205
	1) Penyediaan Sistem Layanan Informasi Arsip Statis Melalui Internet;	0205.01
	2) Diseminasi Arsip Statis Melalui Internet	0205.02
	3)bPenyediaan Sistem Website ANRI (www.anri.go.id)	0205.03
	4)bJIKN (Layanan arsip melalui jaringan, Layanan simpul/simpul jaringan)	0205.04
	5) Pusdatin (Pengembangan system aplikasi	0205.05
	6) Pusjibang (Layanan jurnal, riset)	0205.06
	f. Pelayanan Informasi Publik	0206

	1) Permintaan Bahan Pustaka;	0206.01
	2) Permintaan Arsip/Dokumen;	0206.02
	g. Pelayanan Jasa Kearsipan	0207
	1) Konsultasi Kearsipan;	0207.01
	2) Pembuatan Manual Sistem Kearsipan;	0207.02
	3) Pembuatan Sistem Informasi Kearsipan;	0207.03
	4) Penataan/Pembenahan Arsip;	0207.04
	5) Penyimpanan Arsip;	0207.05
	6) Perawatan Arsip;	0207.06
	7) Reproduksi Arsip;	0207.07
	8) Alih Media Arsip;	0207.08
	9) Pengelolaan dan Pemeliharaan Pusat Arsip Instansi/Perusahaan;	0207.09
	10) Pengadaan Peralatan Kearsipan	0207.10
3	Korupsi/pungli, meliputi:	03
	a. Penggelapan atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara;	0301
	b. Pemalsuan atau pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah;	0302
	c. Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/bangunan;	0303
	d. Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke kas negara;	0304
	e. Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan proyek;	0305
	f. Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara;	0306
	g. Penyalahgunaan anggaran;	0307
	h. Penyimpangan keputusan Presiden tentang pelelangan;	0308
	h. Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan	0309

	yang berlaku;	
	j. Pungutan tambahan dalam rangka pemberian pelayanan masyarakat yang memberatkan masyarakat;	0310
	k. Pungutan yang berkaitan dengan kepegawaian yang berbentuk pengadaan pegawai baru;	0311
	l. PNBP yang tidak disetor ke kas negara.	0312
4	Kepegawaian atau Ketenagakerjaan, meliputi:	04
	a. Penerimaan pegawai baru/CPNS;	0401
	b. Pengangkatan, mutasi, dan pemberhentian PNS;	0402
	c. Permohonan bantuan/sumbangan;	0403
	d. Penyampaian usul/sumbang saran;	0404
	e. Permohonan pekerjaan yang sebelumnya belum pernah mengabdikan diri di ANRI (honorar);	0405
	f. Surat-surat berkadar pengawasan lainnya.	0406
5.	Hukum meliputi:	05
	a. Kontrak atau perjanjian;	0501
	b. Barang bukti atau lelang.	0502

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

MUSTARI IRAWAN