



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Sutan Syahril No. 7 Pontianak 78116 Telp. (0561) 734602, 733756 Fax: 732976
Website : dikbud.kalbarprov.go.id Email: info@dikbud.kalbarprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA UPT. MUSEUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2017 Nomor 52);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
1) Konsultasi Data dan Informasi;
2) Bimbingan Kepada Pengunjung Museum.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal Januari 2021

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Drs. SUGENG HARIADI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19690101 199303 1 021

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN
 KEBUDAYAAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR : TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA UPT. MUSEUM
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Standar Pelayanan
Bimbingan Kepada Pengunjung Museum

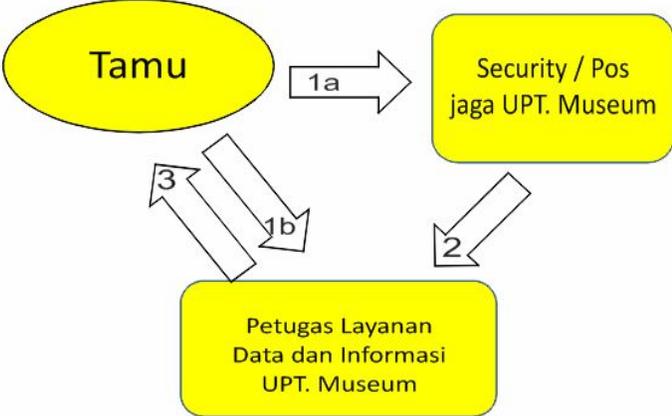
No.	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datang langsung ke Museum Provinsi Kalimantan Barat menuju gedung pameran tetap yang terletak di Jl. A. Yani Pontianak ▪ KTP, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa atau tanda pengenal lainnya ▪ Membeli tiket masuk Museum di loket yang tersedia

<p>3</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur / Alur Pelayanan Bimbingan Kepada Pengunjung</p>	 <pre> graph TD A([Pengunjung]) -- 1a --> B[Petugas Locket dan Layanan Informasi] B -- 1b --> C[Petugas Pemandu Museum Provinsi] C -- 3 --> A </pre> <p>1a. Tamu/Pengunjung yang ingin berwisata datang langsung ke Museum dan menemui petugas informasi layanan di loket untuk membeli tiket masuk terlebih dahulu.</p> <p>1b. Tamu/Pengunjung yang ingin berwisata dapat datang langsung ke Museum jika ingin mengunjungi bagian plaza saja sebelumnya atau telah mengetahui ke bagian mana inginkan.</p> <p>2. Petugas pelayanan loket mengantarkan/mengarahkan pengunjung yang ingin berwisata sesuai keinginan kepada pemandu Museum.</p> <p>3. Pemandu Museum memberikan pelayanan dan informasi kepada Tamu/Pengunjung.</p>
<p>4</p>	<p>Waktu dan Pelayanan</p>	<p>1. Waktu pelayanan dapat langsung dilakukan kepada pengunjung yang berada di tempat</p> <p>2. Waktu Layanan Kunjungan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin, Libur - Selasa s.d. Kamis 08:00-15:00 WIB Istirahat 12:00-13:00 WIB - Jumat 08:30-15:30 WIB Istirahat 11:30-13:30 WIB - Sabtu, minggu dan libur nasional 08:00 – 14:00 WIBB
<p>5</p>	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>TK/SD : Rp. 2.000</p> <p>SLTP/SLTA : Rp. 2.000</p> <p>Mahasiswa : Rp. 2.000</p> <p>Umum : Rp. 3.000</p> <p>Asing/Peneliti: Rp. 10.000</p>

6	Produk :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi terkait Koleksi Museum Provinsi Kalimantan Barat (Informasi detail tentang bentuk, sejarah, dan lainnya dari Koleksi yang dimiliki Museum Provinsi Kalimantan Barat) ▪ Mendapatkan Leaflet, Katalog dan Buku Museum ▪ Informasi terkait tentang Museum dan Budaya Masyarakat Kalimantan Barat ▪ Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. ▪ Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. ▪ Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. ▪ Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
7	Jumlah Pelaksana Bimbingan Pengunjung Museum	8 (delapan) orang
8	Kompetensi Pelaksana Bimbingan Kepada Pengunjung Museum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tentang bidang masing-masing dalam memandu pengunjung Museum 2. Memiliki pemahaman tentang budaya lokal Kalimantan Barat dan koleksi-koleksi Museum 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun

9	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung kantor • Halaman parkir yang Luas • Ruang dan kursi tunggu • Ruang Sholat dan Mushola • Ruang Laktasi / Ibu Menyusui • Toilet • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer • Seperangkat alat tulis • CCTV dan Kelengkapan keamanan lainnya
10	Jaminan Keamanan dan Kesehatan Pengunjung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat di pertanggungjawabkan 2. Informasi dan pelayanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 3. Pelayanan dilaksanakan di ruangan gedung kantor Museum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku
11	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan rapat dan evaluasi staf yang dihadiri Kepala dan Kasubbag minimal 1 (satu) kali 1 (satu) bulan 2. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

**Standar Pelayanan
Konsultasi Data dan Informasi**

1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Museum Provinsi Kalimantan Barat menuju Gedung Kantor tetap yang terletak di Jl. A. Yani Pontianak 2. Menggunakan tanda pengenal atau kartu Identitas
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan	 <p>1a. Tamu yang ingin data dan informasi datang langsung ke Museum</p> <p>1b Tamu/Pengunjung yang ingin data dan informasi dapat datang langsung kepada bagian yang ingin ditemui, jika sudah</p>

		<p>mengetahui bagian dari gedung dan kantor Museum.</p> <p>2. Petugas pelayanan informasi mengantarkan/mengarahkan tamu/pengunjung yang ingin data dan informasi sesuai keperluan kepada Kassubag TU Museum.</p> <p>3. Kassubag TU dan Kepala Museum memberikan pelayanan dan informasi kepada Tamu/Pengunjung.</p>
4	Waktu dan Pelayanan Konsultasi Data dan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permintaan data dan informasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada ditempat ▪ Waktu Layanan <ul style="list-style-type: none"> – Senin s.d. Kamis 08:00-15:00 WIB – Istirahat 12:00-13:00 WIB – Jumat 08:30-15:30 WIB – Istirahat 11:30-13:30 WIB ▪ Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> – Datang langsung ke Museum Kalbar – Kotak saran, buku kesan dan pesan – Surat; dengan ditujukan kepada : <ul style="list-style-type: none"> UPT. Museum Prov. Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak ▪ Telepon : (+62561) 734600 ▪ Faks. : (+62561) 747518 ▪ http://museum.kalbarprov.go.id ▪ Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - 30 - 60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1 - 2 hari kerja (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lanjut)

5	Biaya dan Tarif Konsultasi Data dan Informasi		Gratis / tidak di pungut biaya
6	Produk Layanan		<ul style="list-style-type: none">▪ Informasi terkait Koleksi UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat (Informasi detail tentang bentuk, sejarah, Data, Informasi dan lainnya)

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Drs. SUGENG HARIADI, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19690101 199303 1 021