

STANDAR PELAYANAN LAYANAN MUSEUM SARKOFAGUS

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	A. Kunjungan Individu/Umum - Pengunjung melakukan registrasi kunjungan - Jumlah pengunjung maksimal 10 orang per kelompok kecil - Kunjungan hanya dilayani pada hari dan jam kerja B. Kunjungan Edukasi/Rombongan - Pengguna layanan menyampaikan permohonan kunjungan melalui surat, email, atau WhatsApp paling lambat 3 hari kerja sebelum pelaksanaan - Permohonan memuat identitas pemohon yang meliputi nama sekolah/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, jumlah peserta yang berkunjung, dan jadwal kunjungan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Kunjungan Individu/Umum Mulai ↓ Pengunjung datang langsung ke Musuem Sarkofagus ↓ Pengunjung melakukan registrasi kunjungan ↓ Pengunjung menerima layanan pemanduan pada Museum Sarkofagus ↓ Proses Selesai Keterangan: - Pengunjung datang langsung ke Museum Sarkofagus dan melakukan registrasi - Pengunjung menerima layanan pemanduan pada Museum Sarkofagus atau menjelah secara mandiri B. Kunjungan Edukasi/Rombongan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; A([Mulai]) --> B[Pegguna Layanan Menyampaikan Permohonan Kunjungan]; B --> C[Petugas Melakukan Verifikasi Jadwal dan Ketersediaan Layanan]; C --> D{Jadwal dan Layanan Tersedia?}; D -- Ya --> E[Pegguna Layanan Menerima Konfirmasi Persetujuan Kunjungan]; D -- Tidak --> F[Pegguna Layanan Menerima Konfirmasi Penolakan Kunjungan]; E --> G[Pengunjung Menerima Layanan Sesuai Jadwal yang Ditentukan]; G --> H([Proses Selesai]); F --> H;</pre> Keterangan: - Pegguna layanan menyampaikan permohonan kunjungan - Petugas melakukan verifikasi jadwal dan ketersediaan layanan - Pegguna Layanan menerima konfirmasi persetujuan atau penolakan kunjungan - Pengunjung menerima layanan sesuai jadwal yang ditentukan
3	Jangka waktu penyelesaian	- Kunjungan individu dilayani pada jam operasional museum - Konfirmasi permohonan kunjungan rombongan disampaikan paling lambat 2 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	- Layanan pemanduan museum; - Layanan pendampingan edukasi museum Sarkofagus; - Informasi dan materi edukasi museum sarkofagus.
6	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Pelestarian Kebudayaan Bali Alamat: Jl. Raya Dr. Ir. Sukarno No.552, Bedulu, Kec. Blahbatuh, Kabupaten Gianyar, Bali 80552 - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: - Telepon : (0361)942347 - WhatsApp : 0851-1703-3815 - Email : bpk.wil15@kemenbud.go.id atau bpkwilxv@gmail.com - Pengaduan Masyarakat: https://s.id/dumasbudbali - kanal pengaduan SP4N-LAPOR! - website: www.lapor.go.id; - SMS melalui nomor 1708;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya; 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pemajuan Kebudayaan; 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana 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 Menteri Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kebudayaan; 7. Peraturan Menteri Kebudayaan Nomor 2 Tahun 2026 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Kebudayaan dan Kantor Pelestarian Kebudayaan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang layanan 2. Balai serbaguna yang dilengkapi perangkat audio visual 3. Media informasi 4. Toilet 5. Tempat parkir 6. Perangkat audio visual 7. CCTV 8. APAR 9. Kursi Roda 10. <i>Activity book</i> (untuk siswa TK, SD kelas 1-6) 11. <i>Leaflet, booklet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan pelayanan publik dan komunikasi yang baik 2. Menguasai materi koleksi dan edukasi museum
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang: 1. Kepala; 2. Kepala Subbagian Umum; 3. dilakukan Sistem Pengendalian Internal (SPI).

No	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan kunjungan dan edukasi museum
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan jadwal kunjungan yang ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia petugas keamanan yang berjaga secara shift.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat dan evaluasi layanan museum untuk peningkatan kualitas layanan berkelanjutan.