



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**MUSEUM DAN CAGAR BUDAYA**

Jalan Medan Merdeka Barat No. 12 Jakarta Pusat 10110

Telepon (021) 3868172, +6281295953929

Laman: <http://iha.kemdikbud.go.id>

Pos-el [museum.cagarbudaya@kemdikbud.go.id](mailto:museum.cagarbudaya@kemdikbud.go.id)

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA MUSEUM DAN CAGAR BUDAYA**

**NOMOR: 889/F7.1/DV.01.16/2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN KELOMPOK RENTAN  
DI UNIT MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA**

- 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 maka penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilaksanakan dengan baik;
  - b. bahwa dalam mengoptimalkan pemberian layanan di unit Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta perlu ditetapkan standar pelayanan untuk kelompok rentan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Museum dan Cagar Budaya tentang Standar Pelayanan Kelompok Rentan di Lingkungan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas;
  4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2022, tanggal 14 Juni 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Museum dan Cagar Budaya;

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN KELOMPOK RENTAN DI UNIT MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA

### Pasal 1

Standar Pelayanan Kelompok Rentan di Unit Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan Kelompok Rentan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kelompok rentan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di unit Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

### Pasal 2

Jenis pelayanan kelompok rentan di unit Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Museum dan Cagar Budaya.

### Pasal 3

Setiap jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 memuat komponen:;

- a. Standar Pelayanan Kelompok Rentan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
  1. Persyaratan;
  2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  3. jangka waktu pelayanan;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan; dan
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- b. Standar Pelayanan Kelompok Rentan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  1. dasar hukum;
  2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  8. evaluasi kinerja pelaksana

- (1) Standar Pelayanan Kelompok Rentan di Unit Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta meliputi 1 (satu) Standar Pelayanan yaitu Standar Pelayanan Kelompok Rentan
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 5

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

ditetapkan di : Yogyakarta  
pada tanggal : 27 Agustus 2024

---



Pt. Kepala,

Ahmad Mahendra  
NIP. 196910261998021001

## STANDAR PELAYANAN KELOMPOK RENTAN

### *Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>	<b>Persyaratan administratif/teknis pengguna:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kelompok rentan meliputi: disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, anak-anak</li><li>2. Mengirimkan surat permohonan dari instansi bersangkutan dengan datang langsung atau mengirimkan melalui surel/ whatsapp; atau datang langsung tanpa surat permohonan</li><li>3. Memiliki tiket masuk museum sesuai tariff yang ditentukan. Khusus untuk lansia di atas umur 60 tahun dan disabilitas diberlakukan tarif tiket Rp 0,-</li><li>4. Mematuhi peraturan yang berlaku di area Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta</li><li>5. Menjaga ketertiban, keamanan, dan kebersihan</li></ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengunjung kelompok rentan menerima salam dari Petugas Keamanan</li><li>2. Pengunjung kelompok rentan diarahkan menuju loket tiket prioritas dan tidak perlu mengikuti lajur antrian pengunjung umum</li><li>3. Pengunjung melakukan pembelian tiket sesuai ketentuan tarif yang berlaku dan mendapat tiket masuk museum</li><li>4. Pengunjung kelompok rentan menuju ruang layanan informasi. Bagi pengunjung disabilitas yang memerlukan pendampingan khusus dapat didampingi oleh Petugas SIGAP KEREN (Siaga Pelayanan Kelompok Rentan)</li><li>5. Pengunjung kelompok rentan menerima salam dan informasi terkait fasilitas khusus dan sarana prasarana kelompok rentan oleh petugas layanan informasi</li><li>6. Bagi pengunjung yang memerlukan pemandu selama kunjungan akan mendapatkan layanan pemanduan dari petugas edukator museum</li><li>7. Tamu mengisi formulir saran dan kritik</li></ol>

		<div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">       Pengunjung Kelompok Rentan     </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;">         Petugas:          1. Petugas Keamanan          2. Petugas Tiket       </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima salam dari Petugas Keamanan</li> <li>Menuju loket prioritas dan terpisah dari lajur antrian pengunjung umum</li> <li>Melakukan pembelian tiket secara non tunai sesuai ketentuan tarif berlaku</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">         3. Petugas SIGAP KEREN          4. Petugas Layanan Informasi       </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menuju ruang layanan informasi</li> <li>Bagi disabilitas dapat menerima layanan khusus dari Petugas SIGAP KEREN</li> <li>Menerima informasi fasilitas dan sarana prasarana kelompok rentan dari petugas layanan informasi</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">         5. Edukator Museum       </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menuju ruang layanan informasi</li> <li>Bagi disabilitas dapat menerima layanan khusus dari Petugas SIGAP KEREN</li> <li>Menerima informasi fasilitas dan sarana prasarana kelompok rentan dari petugas layanan informasi</li> </ul> </td> </tr> </table>	Petugas: 1. Petugas Keamanan 2. Petugas Tiket	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima salam dari Petugas Keamanan</li> <li>Menuju loket prioritas dan terpisah dari lajur antrian pengunjung umum</li> <li>Melakukan pembelian tiket secara non tunai sesuai ketentuan tarif berlaku</li> </ul>	3. Petugas SIGAP KEREN 4. Petugas Layanan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuju ruang layanan informasi</li> <li>Bagi disabilitas dapat menerima layanan khusus dari Petugas SIGAP KEREN</li> <li>Menerima informasi fasilitas dan sarana prasarana kelompok rentan dari petugas layanan informasi</li> </ul>	5. Edukator Museum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuju ruang layanan informasi</li> <li>Bagi disabilitas dapat menerima layanan khusus dari Petugas SIGAP KEREN</li> <li>Menerima informasi fasilitas dan sarana prasarana kelompok rentan dari petugas layanan informasi</li> </ul>
Petugas: 1. Petugas Keamanan 2. Petugas Tiket	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima salam dari Petugas Keamanan</li> <li>Menuju loket prioritas dan terpisah dari lajur antrian pengunjung umum</li> <li>Melakukan pembelian tiket secara non tunai sesuai ketentuan tarif berlaku</li> </ul>							
3. Petugas SIGAP KEREN 4. Petugas Layanan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuju ruang layanan informasi</li> <li>Bagi disabilitas dapat menerima layanan khusus dari Petugas SIGAP KEREN</li> <li>Menerima informasi fasilitas dan sarana prasarana kelompok rentan dari petugas layanan informasi</li> </ul>							
5. Edukator Museum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuju ruang layanan informasi</li> <li>Bagi disabilitas dapat menerima layanan khusus dari Petugas SIGAP KEREN</li> <li>Menerima informasi fasilitas dan sarana prasarana kelompok rentan dari petugas layanan informasi</li> </ul>							
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Sesuai jangka waktu kunjungan kelompok rentan						
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	<p>Senin-Kamis 08.00-20.00          Anak-Anak (maksimal 12 tahun) Rp 10.000          Dewasa Rp 15.000          Pengunjung Asing Rp 30.000</p> <p>Jumat-Minggu 08.00-15.30          Anak-Anak (maksimal 12 tahun) Rp 15.000          Dewasa Rp 20.000          Pengunjung Asing Rp 40.000</p> <p>Jumat-Minggu 16.01-22.00          Anak-Anak (maksimal 12 tahun) Rp 20.000          Dewasa Rp 25.000          Pengunjung Asing Rp 50.000</p> <p>Disabilitas dan Lansia di atas 60 tahun Rp 0,-</p>						
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Layanan Kunjungan Museum untuk Kelompok Rentan						

7.	<b>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</b>	<p><b>Layanan langsung:</b> Kantor Museum dan Cagar Budaya, Unit Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. Jl. Margo Mulyo No.6, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122</p> <p><b>Layanan tidak langsung:</b> Telepon : (0274) 586934 Website : <a href="http://vredenburg.id/">http://vredenburg.id/</a> Email : <a href="mailto:vredenburg@kemdikbud.go.id">vredenburg@kemdikbud.go.id</a> WA : 081226099292</p>
----	--	---

*Manufacturing*

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tanggal 23 September 1999 tentang Hak Asasi Manusia</li> <li>2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 huruf (a): Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan Pasal 20 ayat 1: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, ayat 2: Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 huruf (b): Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pasal 24: Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara, Pasal 26: Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas</li> <li>5. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2022 tentang Museum dan Cagar Budaya;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta</li> </ol>
----	--------------------	---

