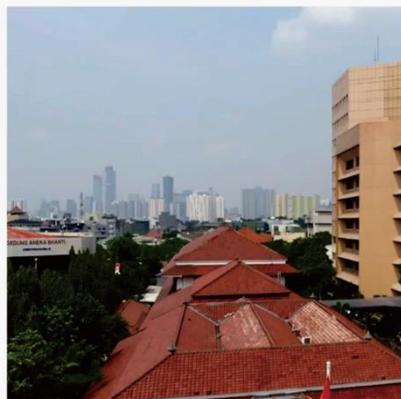




PERPUSTAKAAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN PENGELOLAAN SP4N LAPOR!

2021





PERPUSTAKAAN NASIONAL
REPUBLIC INDONESIA

LAPORAN PENGELOLAAN
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (SP4N-LAPOR!)
PERPUSTAKAAN NASIONAL RI
2021

BIRO HUKUM, ORGANISASI, KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya, Laporan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) Perpustakaan Nasional RI sepanjang 2021 dapat diselesaikan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N).

Perpustakaan Nasional telah mengelola aplikasi SP4N-LAPOR! dalam rangka mengakomodasi pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi dari masyarakat mengenai layanan publik yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional.

Laporan ini merupakan informasi mengenai hasil yang telah dicapai dalam mengelola aplikasi tersebut dan rekomendasi tindakan yang harus dilakukan terhadap hasil evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terhadap pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR!.

Oleh karena itu, diharapkan masukan dan saran untuk peningkatan pengelolaan SP4N-LAPOR! agar Perpustakaan Nasional dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik di masa yang akan datang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan Nasional, berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, merupakan lembaga pemerintah non departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota negara. Dengan demikian, Perpustakaan Nasional menyediakan sumber informasi dan pengetahuan bagi masyarakat di mana pun mereka berada.

Sebagai lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan publik, Perpustakaan Nasional juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peran serta masyarakat diperlukan dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dalam bentuk pengaduan masyarakat. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, undang-undang ini juga mengatur tentang dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyelenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional, di mana penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah.

Untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, maka pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! dipantau secara berkala oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan diberikan rekomendasi mengenai tindakan yang perlu diambil oleh instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N).

SP4N LAPOR! Atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional merupakan sistem yang dibangun sebagai dukungan terhadap peningkatan kualitas layanan publik

instansi pemerintah itu sendiri. Sistem yang terintegrasi diharapkan dapat memberikan kemudahan akses terhadap pengguna layanan sekaligus sebagai alat kontrol yang dapat memberikan gambaran umum tentang pelayanan publik nasional.

Perpustakaan Nasional sebagai Lembaga Pemerintah penyedia layanan publik perlu untuk mengadaptasi dan membangun sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dengan SP4N.

B. Maksud dan Tujuan

Evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan dalam rangka pertanggungjawaban lembaga kepada masyarakat atas pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan. Sedangkan, tujuan evaluasi untuk menilai pengelolaan pengaduan berdasarkan unit pengelola pengaduan yang diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi.

C. Sasaran Program

SP4N LAPOR! sebagai sebuah sistem, terus berkembang dalam rangka penyempurnaan yang mana saat ini SP4N LAPOR! memasuki tahap ke dua. *Roadmap* SP4N dimulai tahun 2015, di mana pada saat itu kondisi pengelolaan pengaduan masih sangat terfragmentasi. Oleh karena itu, tahun 2015 dapat dinamakan sebagai *fragmented system*.

Selanjutnya, periode 2015-2019 merupakan fase pengelolaan di mana SP4N sebagai sistem telah terdefinisi mulai cukup jelas dan terhubung dengan K/L/D. Pada tahun di 2020-2024, hal yang perlu dilakukan adalah standardisasi dan ekstensifikasi hal-hal yang telah dibangun sebelumnya. Hal ini termasuk dengan memperkuat keterlibatan K/L/D yang sudah terintegrasi tapi belum menjadikan LAPOR! sebagai kanal utama pengelolaan pengaduannya. Selain itu, juga dengan mendorong sebanyak-banyaknya Standar Operasional Prosedur di K/L/D yang mengakomodasi pengelolaan SP4N yang lebih baik. Harapannya adalah pada tahun 2024, SP4N akan menjadi sistem yang memiliki tingkat kematangan memadai untuk menopang perbaikan pelayanan publik.

Menghadapi dinamika perkembangan sistem ini, Perpusnas harus terus berbenah dan beradaptasi agar dapat memberikan kontribusi untuk menyukseskan program pemerintah. Ke depannya peningkatan kualitas SDM, dukungan kebijakan dan lembaga, pemanfaatan

data dan aplikasi pengaduan, dan partisipasi dari semua pemangku kepentingan akan diintensifkan.

Sasaran strategis “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Perpustakaan Nasional RI yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”. Dengan indikator kinerja peningkatan jumlah pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! dan persentase pengaduan yang ditindaklanjuti.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N).

E. Anggaran Kegiatan

Aplikasi yang telah tersedia harus dikelola oleh Sumber Daya Manusia yang dapat mewakili unit kerjanya. Karena itu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 58 Tahun 2021 yang berisi nama pengelola SP4N LAPOR!, baik sebagai admin instansi maupun penghubung di lingkungan Perpustakaan Nasional. Anggaran sebesar Rp. 42.300.000,- merupakan honor pengelola yang terdiri dari pengarah, penanggung jawab, ketua, sekretaris, 10 orang admin instansi, dan 12 pejabat penghubung.

BAB II

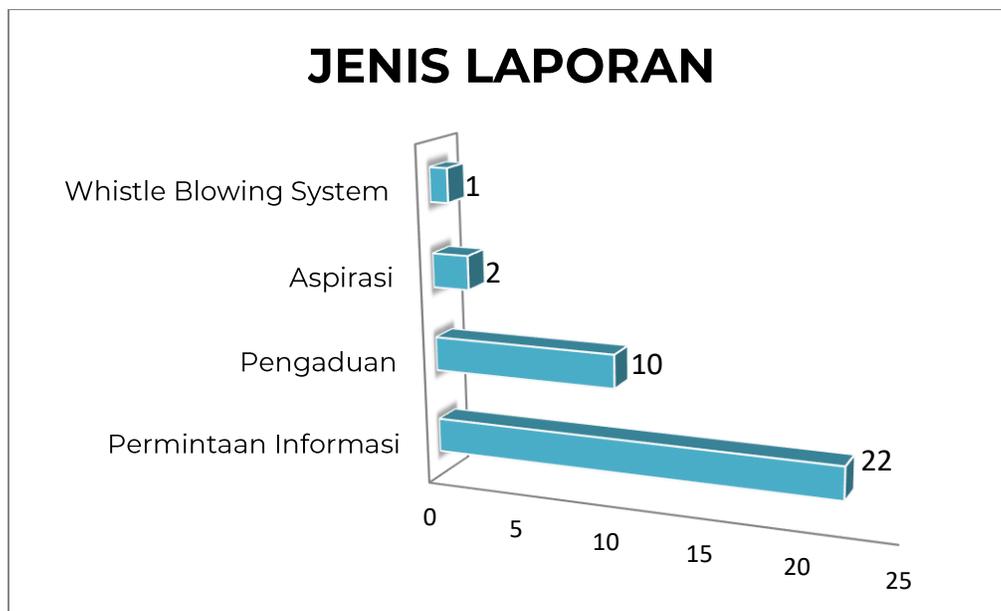
PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

A. Pengelola

Aplikasi SP4N-LAPOR! dikelola oleh Subkelompok Substansi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat sebagai admin instansi dan dibantu oleh PIC di setiap unit kerja eselon 2 dan UPT.

B. Hasil Pengelolaan

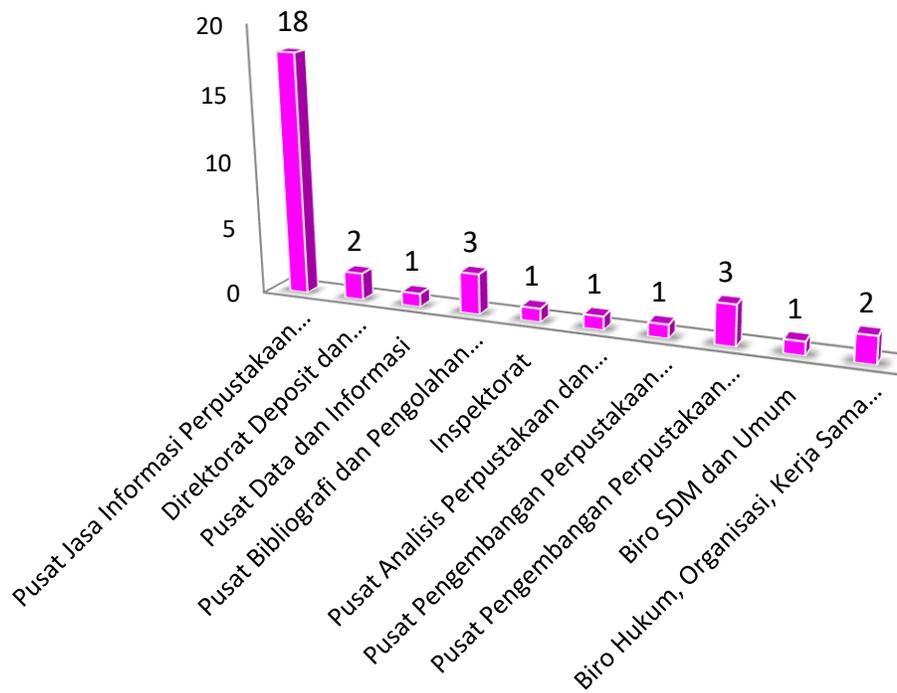
Selama tahun 2021, tercatat 35 laporan yang masuk ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR! yang terdiri dari aspirasi, pengaduan, dan permintaan informasi.



Gambar 1. Grafik Jenis Laporan

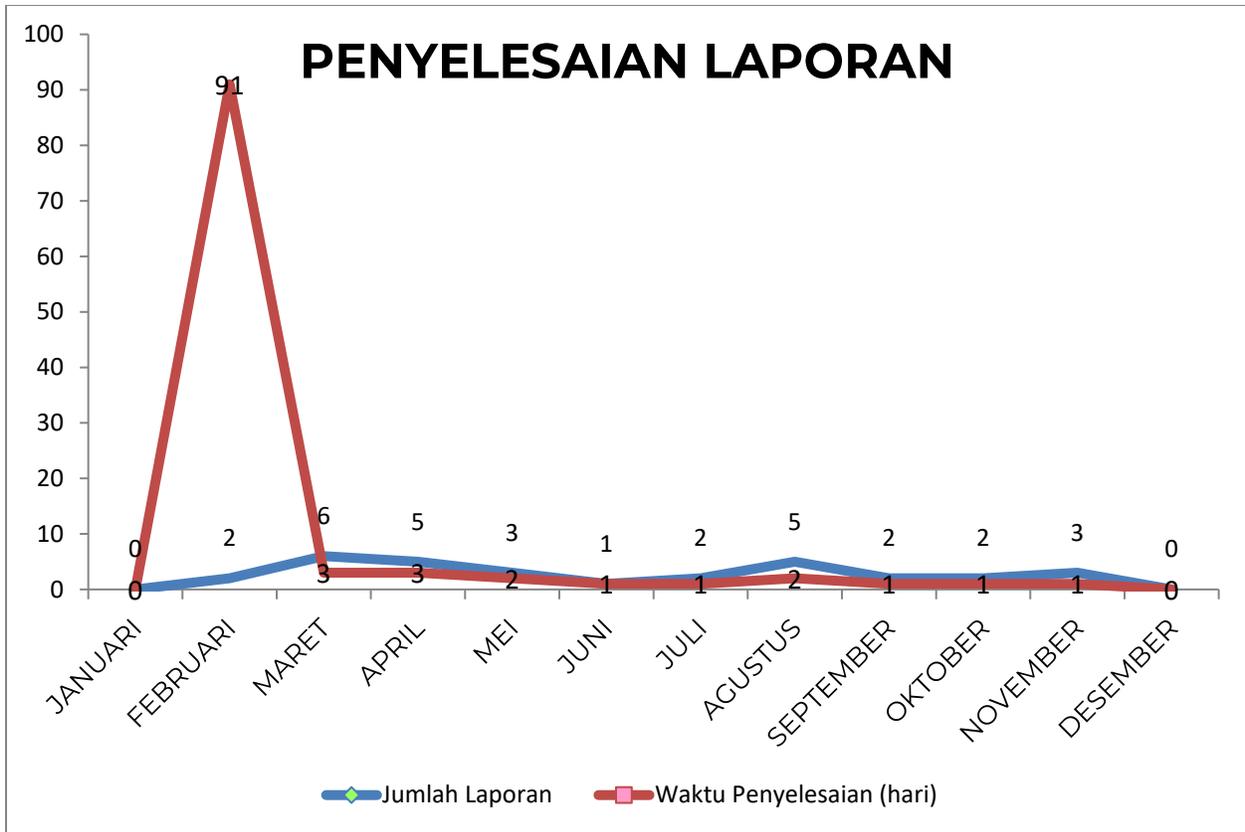
Adapun unit kerja yang menindaklanjuti laporan yang masuk di antaranya, yaitu Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara, Pusat Bibliografi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, Pusat Pengembangan Perpustakaan Umum dan Khusus, Biro Hukum, Organisasi, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat, dan Direktorat Deposit dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan.

JUMLAH LAPORAN TIAP UNIT KERJA



Gambar 2. Grafik Unit Kerja yang Menindaklanjuti

Setiap laporan yang masuk ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR! diproses oleh admin instansi, kemudian diteruskan ke unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti dengan bantuan admin penghubung di setiap unit kerja eselon 2 dan UPT di lingkungan Perpustakaan Nasional. Setelah laporan diberi respon awal dan tanggapan, maka sistem akan memproses lebih lanjut hingga menutupnya secara otomatis jika tidak ada tanggapan dari pelapor.



Gambar 3. Grafik Jumlah Laporan dan Durasi Penyelesaian

BAB III

HASIL EVALUASI DAN REKOMENDASI

Setiap tahun Kemen PANRB melakukan evaluasi terhadap pengelolaan SP4N-LAPOR! yang dikelola oleh setiap instansi pemerintah. Evaluasi dilaksanakan pada awal tahun untuk menilai pengelolaan tahun sebelumnya. Hasil yang disampaikan ke setiap instansi pemerintah juga disertai dengan rekomendasi pengelolaan untuk tahun berikutnya.

1. Indikator Surat Keputusan

Perpustakaan Nasional telah menerbitkan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 58 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

2. Indikator Keaktifan

Akun SP4N-LAPOR! Perpustakaan Nasional aktif. Kemen PANRB merekomendasikan agar Perpustakaan Nasional melakukan sosialisasi mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat, agar mereka dapat menyampaikan pengaduan, aspirasi, maupun permintaan informasi hanya melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

3. Indikator Pengelolaan Laporan

Selama periode 2021, jumlah laporan baik mengenai pengaduan, aspirasi, maupun permintaan informasi melalui SP4N-LAPOR! ditemukan sebanyak 33 laporan dan telah diselesaikan semuanya.

4. Indikator Kualitas Tindak Lanjut

Perpustakaan Nasional telah menindaklanjuti setiap laporan yang masuk baik mengenai pengaduan, aspirasi, maupun permintaan informasi sesuai dengan substansi laporan.

BAB IV

KENDALA DAN TINDAK LANJUT

A. Kendala

1. Aplikasi SP4N-LAPOR! belum diketahui masyarakat luas. Sebagian besar masyarakat menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi melalui akun media sosial. Selain itu, informasi mengenai Perpustakaan Nasional lebih banyak diakses melalui laman resmi www.perpusnas.go.id.
2. Tim admin dalam instansi telah terbentuk, tetapi penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! belum tersosialisasi dengan baik.

B. Tindak Lanjut Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!)

- Indikator Surat Keputusan

Telah diterbitkan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 58 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang diperkuat dengan telah dibentuknya tim yang melibatkan seluruh unsur di setiap unit kerja eselon 2.

- Indikator Keaktifan

Aplikasi SP4N-LAPOR! selalu dipantau secara berkala. Notifikasi laporan baru telah diatur secara otomatis untuk diteruskan ke *email* resmi Subkelompok Substansi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Perpustakaan Nasional agar segera ditindaklanjuti. Ke depannya semua unit penghubung akan dibuat akun tersendiri untuk tindak lanjut pengaduan masyarakat.

- Indikator Pengelolaan Laporan

Salah satu layanan publik yang dikelola Perpustakaan Nasional adalah layanan jasa informasi perpustakaan dan pengelolaan naskah nusantara. Layanan tersebut berhubungan langsung dengan pengguna baik secara fisik maupun secara virtual. Oleh karena itu, permintaan informasi, aspirasi, dan pengaduan terkait layanan publik

lebih banyak dilakukan melalui layanan tersebut. Secara virtual, masyarakat dapat bertanya atau mengadukan kendala layanan yang diterima melalui email info@perpusnas.go.id, aplikasi *chat* “Tanya Pustakawan”, atau melalui media sosial. Sedangkan pengaduan secara langsung dapat disampaikan kepada pustakawan atau melalui kotak saran yang disediakan.

Idealnya seluruh pengaduan masyarakat terintegrasi dalam satu sistem yang terpadu. Sistem *manual bulk* yang ada di sistem SP4N-LAPOR! menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan. Untuk itu, Perpustakaan Nasional sangat membutuhkan bimbingan intensif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan SDM di Perpustakaan Nasional.

Memasukkan data pengaduan masyarakat dari berbagai kanal pengaduan secara manual melalui aplikasi SP4N-LAPOR! akan dilakukan secara bertahap untuk meningkatkan kuantitas pengaduan yang masuk.

- Indikator Kualitas Tindak Lanjut

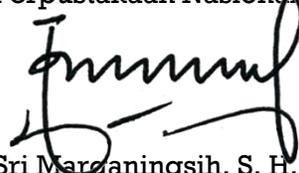
Tindak lanjut yang dilakukan sudah sesuai substansi dari pelapor. Namun begitu, pemantauan penyelesaian laporan akan dilakukan lebih intensif untuk memastikan perbaikan dalam kualitas layanan publik di lingkungan Perpustakaan Nasional RI.

- Rencana Aksi

Rencana aksi pengelolaan SP4N LAPOR! tahun 2020-2024 di lingkungan Perpustakaan Nasional RI telah disusun. Program-program yang disusun akan dilaksanakan sesuai dengan lini masa yang sudah ditentukan dengan tetap mengedepankan fleksibilitas terhadap kondisi nyata dan perkembangan di lapangan.

Demikian laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan rencana tindak lanjut pengelolaan informasi dan pengaduan pelayanan publik pada seluruh unit kerja di lingkungan Perpustakaan Nasional. Pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi yang masuk akan menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan pelayanan publik Perpustakaan Nasional di masa yang akan datang.

Jakarta, 31 Maret 2022
Kepala Biro
Hukum, Organisasi, Kerja Sama,
dan Hubungan Masyarakat
Perpustakaan Nasional RI

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Marganingsih', written in a cursive style.

Sri Marganingsih, S. H., M. A.
NIP. 19651110 199010 2 001

LAMPIRAN

REKAPITULASI LAPORAN SP4N-LAPOR! PERIODE 2021

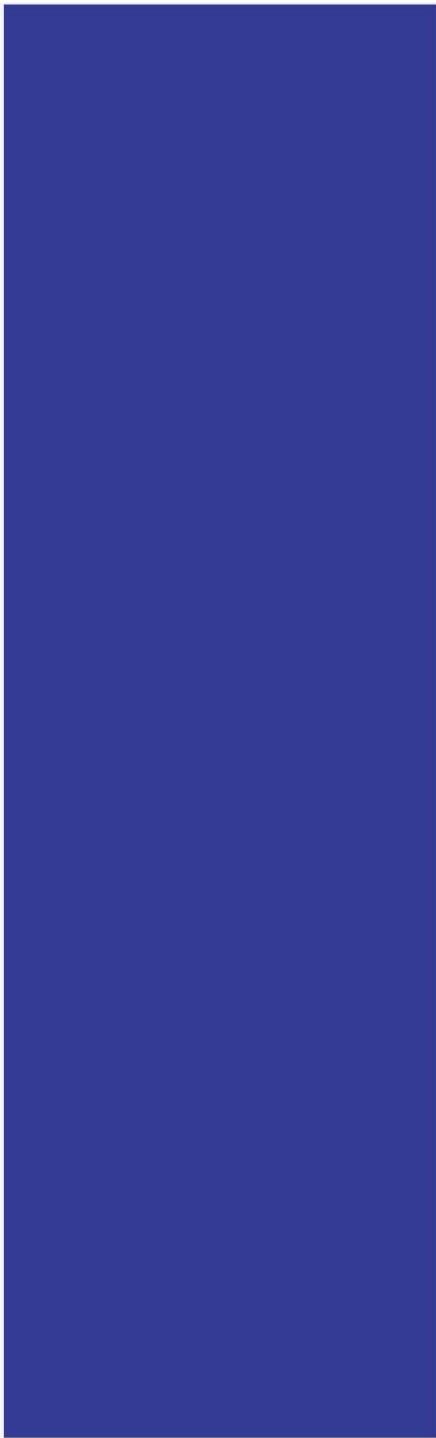
Tanggal Disposisi	Tanggal Jawab	Tanggal Selesai	Lama Waktu Penyelesaian	Jenis Laporan	Subject/Topik	Unit Kerja yang Menindaklanjuti	Status
17/02/21	17/02/21	28/02/21	12 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
21/02/21	22/02/21	08/08/21	169 hari	Pengaduan	Layanan Keanggotaan	Direktorat Deposit dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan	SELESAI
03/03/21	04/03/21	15/03/21	13 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
18/03/21	22/03/21	02/04/21	16 hari	Pengaduan	Layanan Keanggotaan	Direktorat Deposit dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan	SELESAI
23/03/21	25/03/21	05/04/21	14 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
25/03/21	25/03/21	05/04/21	12 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
26/03/21	26/03/21	06/04/21	12 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan	SELESAI

Tanggal Disposisi	Tanggal Jawab	Tanggal Selesai	Lama Waktu Penyelesaian	Jenis Laporan	Subject/Topik	Unit Kerja yang Menindaklanjuti	Status
						Pengelolaan Naskah Nusantara	
26/03/21	06/04/21	17/04/21	23 hari	Pengaduan	Layanan Keanggotaan	Pusat Data dan Informasi	SELESAI
06/04/21	06/04/21	13/04/21	8 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
06/04/21	13/04/21	13/04/21	8 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
14/04/21	21/04/21	02/05/21	19 hari	Pengaduan	Layanan Keanggotaan	Pusat Bibliografi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan	SELESAI
22/04/21	29/04/21	11/05/21	20 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
27/04/21	30/04/21	11/05/21	15 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
10/05/21	11/05/21	22/05/21	13 hari	Whistle Blowing System	Layanan Keanggotaan	Inspektorat	SELESAI

Tanggal Disposisi	Tanggal Jawab	Tanggal Selesai	Lama Waktu Penyelesaian	Jenis Laporan	Subject/Topik	Unit Kerja yang Menindaklanjuti	Status
18/05/21	19/05/21	30/05/21	13 hari	Pengaduan	Layanan Keanggotaan	Pusat Bibliografi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan	SELESAI
25/05/21	27/05/21	07/06/21	14 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
29/06/21	01/07/21	12/07/21	14 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
07/07/21	09/07/21	20/07/21	14 hari	Permintaan Informasi	Pembinaan	Pusat Analisis Perpustakaan dan Pengembangan Budaya Baca	SELESAI
12/07/21	13/07/21	24/07/21	13 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
06/08/21	08/09/21	24/08/21	19 hari	Pengaduan	NPP	Pusat Pengembangan Perpustakaan Sekolah/Madrasah dan Perguruan Tinggi	SELESAI
12/08/21	13/08/21	24/08/21	13 hari	Pengaduan	Kerja Sama	Biro Hukum, Organisasi, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat	SELESAI

Tanggal Disposisi	Tanggal Jawab	Tanggal Selesai	Lama Waktu Penyelesaian	Jenis Laporan	Subject/Topik	Unit Kerja yang Menindaklanjuti	Status
10/08/21	10/08/21	21/08/21	12 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
24/08/21	24/08/21	24/08/21	1 hari	Permintaan Informasi	NPP	Pusat Pengembangan Perpustakaan Sekolah/Madrasah dan Perguruan Tinggi	SELESAI
26/08/21	27/08/21	07/09/21	13 hari	Permintaan Informasi	Ketersediaan Koleksi	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
02/09/21	06/09/21	17/09/21	16 hari	Permintaan Informasi	Bantuan Fasilitas Perpustakaan	Pusat Pengembangan Perpustakaan Umum dan Khusus	SELESAI
07/09/21	14/09/21	17/09/21	11 hari	Permintaan Informasi	Bantuan Fasilitas Perpustakaan	Pusat Pengembangan Perpustakaan Umum dan Khusus	SELESAI
27/09/21	27/09/21	30/09/21	4 hari	Aspirasi	Pembinaan	Pusat Pengembangan Perpustakaan Umum dan Khusus	SELESAI
28/09/21	30/09/21	11/10/21	14 hari	Permintaan Informasi	Kepegawaian	Biro SDM dan Umum	SELESAI
18/10/21	19/10/21	30/10/21	13 hari	Permintaan Informasi	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan	SELESAI

Tanggal Disposisi	Tanggal Jawab	Tanggal Selesai	Lama Waktu Penyelesaian	Jenis Laporan	Subject/Topik	Unit Kerja yang Menindaklanjuti	Status
						Pengelolaan Naskah Nusantara	
28/10/21	04/11/21	15/11/21	19 hari	Permintaan Informasi	ISBN	Pusat Bibliografi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan	SELESAI
04/11/21	04/11/21	11/15/21	12 hari	Permintaan Informasi	Layanan Sirkulasi	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
12/11/21	22/11/21	03/12/21	22 hari	Pengaduan	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
18/11/21	11/22/21	03/12/21	16 hari	Pengaduan	Layanan Keanggotaan	Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara	SELESAI
29/11/21	03/12/21	14/12/21	16 hari	Aspirasi	Bantuan Fasilitas Perpustakaan	Biro Hukum, Organisasi, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat	SELESAI



PERPUSTAKAAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA

Biro Hukum, Organisasi, Kerja Sama, dan Humas
Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

