



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1444, 2018

PERPUSNAS. Standar Pelayanan.

PERATURAN PERPUSTAKAAN NASIONAL  
NOMOR 19 TAHUN 2017  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERPUSTAKAAN NASIONAL  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel di lingkungan Perpustakaan Nasional, diperlukan suatu standar Pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Perpustakaan Nasional tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Perpustakaan Nasional;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4774);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
  5. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  8. Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN PERPUSTAKAAN NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERPUSTAKAAN NASIONAL.

Pasal 1

Dalam Peraturan Perpustakaan Nasional ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan dan acuan penilaian kualitas Pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Pelayanan Data dan Informasi adalah pelayanan penyediaan keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
3. Pelayanan Konsultasi adalah pelayanan berupa pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan (nasihat, saran, dan sebagainya) yang sebaik-baiknya terkait bidang perpustakaan.
4. Pelayanan Audiensi adalah pelayanan berupa penerimaan kunjungan kehormatan dari lembaga lain.
5. Pelayanan Penyedia Narasumber adalah Pelayanan berupa penyediaan narasumber yang kompeten untuk berbagai kegiatan yang dilakukan lembaga lain.
6. Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik adalah pelayanan penerimaan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Pelayanan Informasi Publik adalah pelayanan penerimaan permintaan dan pemberian informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan

penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

8. Pelayanan Perpustakaan dan Informasi adalah pelayanan perpustakaan yang diberikan Perpustakaan Nasional.
9. Pelayanan *International Standard Book Number* yang selanjutnya disingkat menjadi ISBN adalah pelayanan pemberian kode pengidentifikasian buku bersifat unik dan internasional, yang mencakup Informasi tentang judul, penerbit, dan kelompok penerbit.
10. Pelayanan *International Standard Music Number* yang selanjutnya disingkat ISMN merupakan pelayanan pemberian penomoran internasional yang digunakan untuk mengidentifikasi karya musik.
11. Pelayanan Katalog Dalam Terbitan yang selanjutnya disingkat KDT adalah pelayanan pemberian deskripsi bibliografis yang dihasilkan dari pengolahan data yang diberikan untuk dicantumkan pada halaman balik halaman judul (halaman *verso/copyright*) sebagai kelengkapan penerbitan.
12. Pimpinan Unit Kerja Eselon I adalah Sekretaris Utama, Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi, dan Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan.

## Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan di lingkungan Perpustakaan Nasional meliputi:
  - a. Pelayanan Data dan Informasi;
  - b. Pelayanan Konsultasi;
  - c. Pelayanan Audiensi;
  - d. Pelayanan Penyediaan Narasumber;
  - e. Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik;
  - f. Pelayanan Informasi Publik;
  - g. Pelayanan Perpustakaan dan Informasi; dan
  - h. Pelayanan ISBN, ISMN, dan KDT.

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I sampai dengan VIII, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Perpustakaan Nasional ini.

### Pasal 3

Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 menjadi tanggung jawab:

- a. Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi dan Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan, untuk:
  - 1) Pelayanan Data dan Informasi;
  - 2) Pelayanan Konsultasi;
  - 3) Pelayanan Audiensi; dan
  - 4) Pelayanan Penyediaan Narasumber;
- b. Sekretaris Utama, untuk Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik serta Pelayanan Informasi Publik;
- c. Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Kepala UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, dan Kepala UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, untuk Pelayanan Perpustakaan dan Informasi; dan
- d. Kepala Direktorat Deposit Bahan Pustaka, untuk Pelayanan ISBN, ISMN, dan KDT.

### Pasal 4

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian kualitas dan kinerja Pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun lembaga pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik.

### Pasal 5

Peraturan Perpustakaan Nasional ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.