

# OMBUDSMAN RI DORONG PENGUATAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN LITERASI PERTANIAN

Rabu, 19 November 2025 - Hasti Aulia Nida

Bogor - Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu, menjadi narasumber dalam Forum Komunikasi Perpustakaan dan Literasi Pertanian bertema "Meningkatkan Literasi Pertanian untuk Kemandirian dan Swasembada Pangan" pada Rabu (19/11/2025) di Auditorium Ir. Sadikin Sumintawikarta, Balai Besar Perpustakaan dan Literasi Pertanian (BBP2TP) Bogor.

Acara ini bertujuan untuk memperkuat tata kelola layanan perpustakaan dan literasi pertanian melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi lintas lembaga. Dari sudut pandang Ombudsman RI, forum ini menjadi momentum penting untuk memastikan bahwa Standar Pelayanan Publik (SPP) di sektor perpustakaan pertanian telah disusun sesuai prinsip kejelasan, kepastian, dan aksesibilitas.

"Penyelenggara perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai pengelola koleksi, tetapi juga pusat pengetahuan yang wajib menyediakan layanan inklusif, aman, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat. Dokumen standar layanan yang diajukan Balai Besar (BB) Pustaka telah menunjukkan komitmen kuat, namun terdapat sejumlah aspek yang perlu diperkuat untuk memastikan tata kelola layanan berjalan lebih profesional," tegas Suganda.

Dalam paparannya, Suganda memberikan catatan menyeluruh terhadap layanan Koleksi Antiquariat Indonesiana, yaitu koleksi langka bernilai historis. Ia menilai bahwa karakter koleksi tersebut membutuhkan perlindungan khusus. Karena itu, Suganda merekomendasikan agar BB Pustaka menetapkan persyaratan teknis bagi pemustaka, seperti penggunaan masker, sarung tangan, hingga penjelasan rinci mengenai prosedur penanganan koleksi berisiko tinggi.

"Lembaga wajib memastikan keamanan fisik koleksi dan memitigasi potensi kerusakan. Penyediaan fasilitas ramah disabilitas diberi perhatian lebih besar, baik berupa akses ruang, alat bantu, maupun petugas yang kompeten melayani pemustaka berkebutuhan khusus," ungkap Suganda.

Pada layanan Library Tour, Suganda menyoroti kebutuhan pengaturan jumlah maksimal peserta untuk menjaga kualitas layanan. Menurutnya, tur perpustakaan tidak sekadar kegiatan kunjungan, tetapi bagian dari edukasi publik sehingga kapasitas pustakawan harus disesuaikan dengan jumlah peserta. Suganda juga meminta agar alur permohonan kunjungan dijelaskan secara rinci kepada masyarakat, mulai dari mekanisme pendaftaran, waktu konfirmasi, hingga pelaksanaan kegiatan.

"Pentingnya menghadirkan layanan inklusif seperti petugas yang menguasai bahasa isyarat atau braille. Hal ini dianggap penting karena Ombudsman RI menilai bahwa layanan publik yang baik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali," jelas Suganda.

Pada layanan Bincang Cerdas Literasi (BCL) dan Live of Agriculture Virtual Literacy (LOVE), Suganda menegaskan bahwa BB Pustaka perlu memastikan pelaksana kegiatan memiliki kemampuan menentukan narasumber yang tepat secara akademis maupun praktis, sesuai tema pertanian yang diangkat. Suganda juga menekankan bahwa penyebaran informasi kegiatan harus dilakukan dengan strategi komunikasi yang efektif agar dapat menjangkau peserta yang benar-benar membutuhkan.

Sementara itu, Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP), Idha Widi Arsanti, memberikan penekanan khusus mengenai peran penting BBP2TP sebagai satu-satunya balai besar dengan unit perpustakaan yang berfungsi sebagai sumber pengetahuan bagi seluruh sektor pertanian. Idha menegaskan bahwa

optimalisasi pengelolaan perpustakaan menjadi sangat penting karena perkembangan teknologi dan digitalisasi tidak dapat dihindari. Idha juga mendorong masyarakat, terutama pelaku sektor pertanian, untuk terus meningkatkan pengetahuan sebagai landasan penguatan ketahanan dan swasembada pangan nasional.

"Apabila pelayanan perpustakaan tidak melakukan adaptasi, maka disrupsi teknologi akan sulit dicegah. Layanan perpustakaan pertanian kini tidak lagi mengandalkan bentuk fisik semata, tetapi telah bergerak menuju konsep coworking space yang memungkinkan akses literasi secara lebih mudah dan fleksibel," jelas Idha.

Pada bagian ekspos pembuka, Kepala Balai Besar Pustaka Kementan Eko Nugroho Dharmo Putro menyampaikan bahwa BB Pustaka saat ini tengah gencar memperkuat literasi penyuluh melalui distribusi informasi terbaru dari pusat mengenai capaian dan perkembangan pertanian yang harus diteruskan kepada petani.

"Penyampaian dokumen standar layanan kepada Ombudsman RI merupakan bentuk komitmen BB Pustaka untuk memperoleh masukan resmi demi penyempurnaan kualitas layanan," ucap Eko.

Sementara itu, Analis SDM Aparatur Ahli Madya Kementerian PANRB, Mulyah, menyampaikan bahwa pelayanan prima hanya dapat terwujud melalui penyediaan standar layanan yang kuat, peningkatan profesionalisme SDM, partisipasi masyarakat, optimalisasi sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, dan inovasi yang konsisten. "Keberadaan public gerai layanan BB Pustaka menjadi langkah penting dalam meningkatkan transparansi. Kanal seperti itu tidak hanya memudahkan masyarakat mengakses informasi layanan, tetapi juga membantu penyelenggara mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan," jelas Mulyah.

Ombudsman RI berharap masukan yang diberikan dapat menjadi acuan BB Pustaka dalam memperkuat dokumen standar layanan, meningkatkan kualitas layanan di lapangan, dan memastikan bahwa masyarakat memperoleh layanan yang transparan, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan publik. (HA/MIM)