

# SEKJEN OMBUDSMAN: PENTINGNYA STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Senin, 02 September 2024 - Nurul Istiamuji

JAKARTA - Penyelenggaraan pelayanan publik di setiap instansi pemerintah perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan pedoman standar pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, serta mampu meminimalisir kemungkinan segala risiko layanan.

Demikian disampaikan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu, saat menjadi pembicara kunci dalam Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional (Perpusnas) RI, pada Jumat (30/08/2024) di gedung Perpusnas.

Forum Konsultasi Publik ini bertujuan mendiskusikan dan mengumpulkan masukan dari pemangku kepentingan mengenai layanan yang ada di Perpusnas, yaitu Layanan Kunjungan dan Tur Perpustakaan serta Layanan Smartlocker.

Dalam kesempatan ini, Suganda menjelaskan peran dan fungsi Ombudsman dalam mengawal dan mendampingi instansi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal dan prima, khususnya terkait layanan yang diberikan perpustakaan. Suganda juga memberikan apresiasi kepada Perpusnas yang telah meraih predikat Zona Hijau dengan Opini Kualitas Tinggi dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2023 lalu.

Terkait pelayanan yang diberikan oleh Perpusnas, Suganda menyampaikan pendekatan pelayanan publik melalui konsep berbagi. Konsep berbagi ini juga sudah diselenggarakan oleh Perpusnas, melalui berbagai fasilitas yang tersedia di Perpusnas yang dapat dipinjam pakai secara gratis. Seperti penggunaan ruang diskusi, auditorium, dan sejenisnya.

Namun demikian, Suganda menekankan meskipun dapat dimanfaatkan secara gratis, layanan yang ada harus tetap dibuat pedoman yang mengatur standar pelayanan sehingga mampu meminimalisir setiap potensi yang menimbulkan kesan ketidakprofesionalan pelayanan. "Perlu pengaturan ketika terjadi kerumunan, tidak bisa ditolak (jika ada kunjungan), harus ada pedoman untuk mengatur jumlah rombongan yang datang", ucap Suganda.

Lebih lanjut, Suganda juga mendorong perpustakaan berbasis green house resources management, konsep perpustakaan yang ramah lingkungan, perpustakaan tidak hanya sebagai tempat literasi namun juga kreasi. Suganda berharap Perpusnas sebagai garda terdepan dalam mengawal literasi harus dikelola secara profesional sekaligus memperhatikan faktor sosial. Bagi SDM yang memerlukan ruang pribadi dan ruang sosial dan konsep green house resources management.

Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi Perpusnas Mariana Ginting menyampaikan salah satu misi Perpusnas adalah mewujudkan pelayanan prima dalam bidang perustakaan. Misi ini dapat terwujud apabila nilai kinerja pelayanan publik meraih kategori prima. Mariana menyampaikan forum ini membuka ruang partisipasi bagi publik dalam

mewujudkan layanan Perpustakaan menuju pelayanan prima. Sehingga baik pemustaka maupun pustakawan akan merasakan dampak positif jika target ini bisa diraih.

Sejalan dengan hal tersebut, Kepala Pusat Layanan Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara Perpustakaan Agus Sutoyo menyampaikan bahwa layanan yang diberikan oleh Perpustakaan harus layanan dengan kualitas prima, yang berorientasi bagi kepentingan pemustaka atau pengunjung perpustakaan dalam mencari informasi dan referensi. Agus berharap dengan adanya forum yang mempertemukan para pemangku kepentingan ini dapat merumuskan masalah-masalah yang kemungkinan timbul dan perlu dievaluasi.

Turut hadir dalam forum ini sebagai narasumber yang mewakili beberapa pemangku kepentingan diantaranya Kepala Unit Perpustakaan dan Dokumentasi Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta Trisanti, Ketua Asosiasi Museum Indonesia Yiyok T. Herlambang, Section Head of Public Relation NET Mediatama Televisi Rahma Hayuningdyah, perwakilan pemustaka, perwakilan dinas terkait perpustakaan dan kearsipan, perwakilan dari program studi Ilmu Perpustakaan berbagai perguruan tinggi, serta para pustakawan dari Perpustakaan. (fm)