



“REFORMASI TATA KELOLA PUPUK BERSUBSIDI : 5 (LIMA) POTENSI MALADMINISTRASI DAN UPAYA PERBAIKANNYA”

Kajian Sistemik Perbaikan Tata Kelola Pupuk Bersubsidi

Pendahuluan

Berdasarkan Asian Development Outlook 2021, sepertiga pekerja di Asia bekerja pada sektor pertanian, dan diperkirakan bahwa empat dari lima orang dengan kategori ekonomi rendah tinggal di pedesaan. Adapun populasi penduduk pedesaan mengalami penurunan dari 80% pada tahun 1970 menjadi 52% pada tahun 2020, dan diperkirakan akan mencapai 40% sebelum tahun 2050. Berdasarkan data Bank Dunia, proporsi penduduk yang bekerja sebagai petani hanya tersisa sebanyak 28.5% pada tahun 2019. Membandingkan data Sensus Pertanian 2013 dengan data Survey Pertanian Antar Sensus 2018 oleh BPS, maka selama lima tahun tersebut, Indonesia kehilangan petani rata-rata sebanyak 200.000 orang per tahun. Menurunnya populasi petani tersebut berkaitan erat dengan berbagai permasalahan dalam sektor pertanian dan kurangnya perlindungan bagi petani.

Saat ini, Program Pupuk Bersubsidi diletakan sebagai instrument dalam peningkatan produksi komoditas pertanian. Program Pupuk Bersubsidi mulai diterapkan di Indonesia pada Tahun 1969. Kebijakan ini tumbuh dan berkembang dimulai dari tahapan percobaan hingga penerapan secara massif. Dalam agenda reformasi, Kebijakan Pupuk Bersubsidi menjadi sorotan IMF, dan sempat diberhentikan selama 4 (empat) Tahun, dari 1998-2002. Tahun 2003 program ini dilanjutkan Kembali, dan terus mengalami perbaikan dalam mekanisme pendataan, penyaluran dan penebusannya melalui introduksi e-RDKK, Kartu Tani, Simluhtan dan Aplikasi T-Pubers. Dalam 6 tahun terakhir ini tidak kurang dari 24 Triliun per Tahun APBN digelontorkan untuk membiayai program Pupuk Bersubsidi. Namun demikian, kebijakan yang berumur 52 Tahun ini, ternyata dinilai masih belum memberikan hasil yang setimpal.

Pada 12 Januari 2021, Presiden Republik Indonesia menyampaikan kekesalannya terhadap program Pupuk Bersubsidi. Intinya Presiden merasa program Pupuk Bersubsidi dinilai tidak memberikan hasil dan perlu dievaluasi. Dari sejak 2015, tidak kurang dari 24 Triliun APBN digelontorkan untuk Pupuk Bersubsidi ini. Inilah yang menjadi motivasi awal Ombudsman untuk melakukan kajian sistemik tata Kelola Pupuk Bersubsidi.

Pada bulan April 2021 Ombudsman RI telah melakukan telaah awal terhadap masalah tata kelola Pupuk Bersubsidi. Berdasarkan hasil telaah deteksi awal dan penelusuran informasi yang dilakukan, terdapat 5 (lima) tipologi masalah dan hambatan dalam tata kelola program Pupuk Bersubsidi yaitu : *Pertama*, Sasaran Petani/Kelompok Tani penerima Pupuk Bersubsidi. *Kedua*,

Akurasi data penerima Pupuk Bersubsidi. *Ketiga*, Mekanisme distribusi. *Keempat*, Efektifitas penyaluran, dan *Kelima*, Mekanisme pengawasan distribusi dan penyaluran Pupuk Bersubsidi. Kelima permasalahan tata kelola Pupuk Bersubsidi tersebut berpotensi memunculkan temuan maladministrasi. Dan oleh karenanya, perlu dicegah.

Pada Mei – Juni 2021 Ombudsman RI melakukan serangkaian pemeriksaan lapangan dengan meminta keterangan secara langsung kepada pihak produsen pupuk, pemerintah daerah, distributor dan pengecer, serta para penyuluh pertanian dan kelompok tani yang tersebar di beberapa daerah.

Pada Agustus – Oktober 2021, Ombudsman RI melakukan serangkai permintaan keterangan terhadap kementerian dan instansi terkait melalui kegiatan permintaan keterangan diantaranya Kementerian Pertanian, Kementerian Perdagangan, Kementerian Dalam Negeri, PT Pupuk Indonesia, Bank Himbara, Dinas Pertanian Dinas Perdagangan, Distributor Pupuk Bersubsidi, Pengecer Resmi, Penyuluh dan Petani, serta permintaan keterangan kepada para Ahli yang membidangi permasalahan pertanian dan melakukan diskusi publik terbuka yang melibatkan partisipasi masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia mengapresiasi atas Kerjasama yang sangat baik, terutama dengan Kementrian Pertanian, Kementrian Perdagangan dan PT PI HC beserta jajarannya, selama proses kajian ini dilakukan.

Lima Potensi Maladministrasi dalam Tetakelola Pupuk Bersubsidi

Berdasarkan serangkaian kegiatan yang dilakukan, Ombudsman RI mencatat 5 (lima) potensi maladministrasi sebagai berikut:

1. Penentuan kriteria dan syarat petani penerima Pupuk Bersubsidi saat ini tidak diturunkan dari rujukan Undang Undang yang mengatur secara langsung Pupuk Bersubsidi yaitu UU 19/2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani dan UU 22/2019 tentang Sistem Budidaya Pertanian Berkelanjutan, serta UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Pendataan petani penerima Pupuk Bersubsidi dilakukan setiap tahun dengan proses yang lama dan berujung dengan ketidakakuratan pendataan. Hal ini berdampak pada buruknya perencanaan dan kisruhnya penyaluran Pupuk Bersubsidi.
3. Terbatasnya akses bagi Petani untuk memperoleh Pupuk Bersubsidi serta permasalahan transparansi proses penunjukan distributor dan pengecer resmi.
4. Mekanisme penyaluran Pupuk Bersubsidi yang belum selaras dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan prinsip 6 tepat.
5. Belum efektifnya mekanisme pengawasan Pupuk Bersubsidi, sehingga belum tertanganinya secara efektif berbagai penyelewengan dalam penyaluran Pupuk Bersubsidi

Asas Pelayanan Publik dalam Perbaikan Tata Kelola Pupuk Bersubsidi

Dalam hal merumuskan saran perbaikan, Ombudsman RI berlandaskan pada asas-asas pelayanan publik, yang diimplementasikan sebagai berikut ini:

1. Dari sudut pelayanan publik, Petani itu Konsumen, dan Konsumen itu adalah Raja. Sebagai raja, petani itu harus dimuliakan, dilayani dengan baik, dan dipermudah. Segala perkara yang membuat rumit petani harus dihilangkan.
2. Dari sudut pelayanan publik, subsidi itu seharusnya mudah diawasi. Kata kuncinya adalah penggunaan dan optimalisasi teknologi informasi. Penerapan kartu tani, T-Pubers merupakan *random act of digital* yang akan menghambat proses digital transformation, sehingga diperlukan utilisasi teknologi dengan keharusan proses integrasi data yang serba mudah. Sehingga kedepannya, Kartu Tani harus didorong menjadi Kartu Tani Digital.
3. Dari sudut pelayanan publik, subsidi itu harus mudah dipertanggungjawabkan, sehingga harus mendorong partisipasi publik untuk bersama-sama mengawasi dalam proses panyalurannya. Musyawarah desa sebagai instrumen dalam menetapkan RDKK dan perlunya Lembaga khusus pengawas Pupuk Bersubsidi, merupakan hal baru yang akan disarankan dalam perbaikan tata kelola Pupuk Bersubsidi ini.

Upaya Perbaikan Tata Kelola Pupuk Bersubsidi

Setelah mempelajari berbagai regulasi, fakta dan berbagai keterangan dari berbagai pihak maka Ombudsman menilai terdapat issue yang perlu mendapatkan perhatian dalam perbaikan tata kelola Pupuk Bersubsidi ini di kemudian hari.

1. Perbaikan dalam kriteria Petani penerima Pupuk Bersubsidi.

Isu yang perlu dijawab dalam perbaikan kriteria petani penerima pupuk bersubsidi ini adalah, ***Apakah Pupuk Bersubsidi sebagai Instrumen Peningkatan Produksi?***

Pelaksanaan program Pupuk Bersubsidi saat ini, belum dapat dijadikan sebagai instrumen dalam meningkatkan produksi pertanian. Tidak semua petani, mendapatkan Pupuk Bersubsidi sesuai dengan kebutuhannya.

Ombudsman RI menilai, kriteria Petani penerima Pupuk Bersubsidi yang diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian 49/2020 tentang Alokasi dan HET Pupuk Bersubsidi TA. 2021, menyebabkan pemberian Pupuk Bersubsidi belum memberikan hasil yang setimpal. Dengan anggaran Pupuk Bersubsidi yang terbatas, jumlah komoditas yang sangat banyak (69 komoditas), pembatasan lahan kurang dari 2 hektar, serta penggunaan jenis Pupuk Bersubsidi yang lebih beragam (padat, cair, organik dan anorganik), mengakibatkan alokasi Pupuk Bersubsidi terhadap kebutuhannya rata-rata mencapai 38%. Setelah pemberian Pupuk Bersubsidi, tidak ada jaminan bagi Petani dapat memenuhi kebutuhan pupuknya melalui pembelian pupuk non subsidi. Kondisi ini berdampak terhadap tidak terlihatnya dampak pemberian Pupuk Bersubsidi terhadap peningkatan produksi komoditas pertanian. **Jadi dengan kriteria petani penerima Pupuk**

Bersubsidi, pemberian Pupuk Bersubsidi selama ini bukan merupakan instrumen peningkatan produksi pertanian.

Padahal, mengingat minimnya anggaran dan alokasi Pupuk Bersubsidi yang terbatas, seharusnya Permentan 49/2020 dapat mengatur lebih detil dan ketat mengenai kriteria dan syarat Petani penerima Pupuk Bersubsidi sesuai ketentuan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan perbaikan tata kelola Pupuk Bersubsidi yang tepat, penentuan sasaran penerima Pupuk Bersubsidi yang tepat, penentuan jenis Pupuk Bersubsidi yang tepat dan fokus pada komoditas tertentu, serta diiringi dengan pengawasan yang tepat, maka Pupuk Bersubsidi selain merupakan instrumen perlindungan Petani dan menjaga keberlanjutan sistem budidaya pertanian, juga dapat dijadikan sebagai instrumen dalam peningkatan produksi.

Atas dasar pertimbangan keterbatasan anggaran dan dalam rangka menempatkan Kebijakan Pupuk Bersubsidi sebagai instrumen dalam perlindungan petani, menjaga keberlanjutan system budidaya serta sebagai instrumen dalam peningkatan produksi pertanian. Sebagaimana amanat Pasal 21 Ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani dan Pasal 69 Ayat (2) UU Nomor 22 Tahun 2020 tentang Sistem Budidaya Pertanian Berkelanjutan. Maka Ombudsman Republik Indonesia memberikan opsi kepada Kementerian Pertanian dalam Perbaikan Kriteria Petani Penerima Pupuk Bersubsidi dengan opsi sebagai berikut:

- 1. Pupuk Bersubsidi alokasinya diberikan 100% kepada Petani tanaman pangan dan hortikultura sesuai kebutuhan lahannya dengan luas lahan garapan di bawah 0,1 hektar;***
- 2. Pupuk Bersubsidi alokasinya diberikan 100% hanya kepada Petani dengan komoditas tertentu sesuai kebutuhan lahannya dengan luas lahan garapan di bawah 0,5 hektar untuk tanaman padi dan jagung;***
- 3. Pupuk Bersubsidi alokasinya diberikan kepada Petani dengan luas lahan garapan di bawah 1 hektar dengan komoditas strategis dan rasio realisasi dengan kebutuhan pupuk minimal 60%.***

2. Perbaikan dalam Akurasi Pendataan Petani penerima Pupuk Bersubsidi.

Isu yang perlu dijawab dalam perbaikan kriteria petani penerima pupuk bersubsidi ini adalah, ***Apakah pendataan petani penerima Pupuk Bersubsidi sudah tepat?*** Pendataan Petani penerima pupuk bersubsidi saat ini dilakukan setiap tahun dengan proses yang lama dan rumit dan berujung dengan tidak akuratnya data penerima pupuk bersubsidi dengan indikasi; ***Pertama***, Tidak semua Petani tergabung sebagai anggota Kelompok Tani. ***Kedua***, Tidak semua anggota Kelompok Tani terdaftar dalam e-RDCK. ***Ketiga***, Tidak semua Petani yang terdaftar dalam e-RDCK mendapatkan pupuk bersubsidi. ***Keempat***, Tidak semua NIK Petani teraktivasi oleh Dukcapil, hal ini mengakibatkan Petani tidak dapat menebus pupuk bersubsidi karena dianggap tidak dapat menunjukkan identitas diri. ***Kelima***, Petani dengan luas lahan diatas 2 Ha ditemukan terdaftar dalam e-RDCK. ***Keenam***, rekomendasi pemupukan belum akurat. ***Ketujuh***, terbatasnya pelibatan aparat pemerintah desa dalam penentuan Petani penerima Pupuk Bersubsidi

Dalam rangka perbaikan pendataan Petani Penerima Pupuk Bersubsidi dan akurasi data e-RDCK, Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Kementerian Pertanian sebagai berikut:

- 1. Pendataan penerima pupuk subsidi dilakukan setiap 5 (lima) tahun sekali dengan evaluasi setiap tahun. Kementerian Pertanian, tidak hanya merekap kebutuhan pupuk petani, melainkan juga harus menetapkan alokasi penerima Pupuk Bersubsidi hingga ke level petani.***
- 2. Menata ulang mekanisme penyusunan RDCK dengan mengoptimalkan pelibatan Aparatur Desa dalam pendataan, verifikasi dan validasi RDCK Pupuk Bersubsidi, serta pelaksanaan Musyawarah Desa dalam memutuskan RDCK.***
- 3. Penyederhanaan data Simluhtan berbasis Kelompok Tani (e-RDCK Poktan), sedangkan data Anggota Kelompok Tani yang tercantum dalam RDCK Pupuk Bersubsidi dijadikan sebagai lampiran dalam Simluhtan.***
- 4. Melakukan pendataan kebutuhan lahan atas pupuk setiap Petani dengan menggunakan perangkat uji tanah terstandarisasi sesuai karakteristik lahan.***

3. Peningkatan Akses dan Transparansi Penunjukkan Distributor dan Pengecer Pupuk Bersubsidi.

Isu yang perlu dijawab dalam peningkatan akses dan transparansi ini adalah, ***Apakah jaringan pengecer atau kios tani menjangkau semua desa?*** Distribusi Pupuk Bersubsidi merupakan serangkaian kegiatan yang pelaksanaannya tidak dapat dilepaskan dari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Ketentuan Pasal 4 huruf b, f dan l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepastian hukum, partisipatif, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Merujuk Penjelasan Pasal 41, UU 41 Tahun 2009 tentang Perlindungan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan, kemudahan Prosedur dalam memperoleh subsidi pertanian merupakan bagian insentif lainnya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Namun demikian, akses Petani untuk mendapatkan pupuk bersubsidi sangat terbatas karena merujuk pada Pasal 4 Ayat (1) huruf f Permendag 15/2013 bahwa distributor memiliki jaringan distribusi yang dibuktikan dengan memiliki paling sedikit 2 (dua) pengecer di setiap kecamatan di wilayah tanggung jawabnya. Selain itu, terdapat beberapa temuan dalam mekanisme dan penunjukkan Distributor Pupuk Bersubsidi sebagai suatu kesatuan kegiatan distribusi Pupuk Bersubsidi diantaranya, ***pertama*** tidak semua Distributor memenuhi Rekomendasi dari Dinas Perdagangan Kabupaten/Kota. ***Kedua***, belum transparannya penunjukkan distributor dan pengecer Pupuk Bersubsidi. ***Ketiga***, keberadaan pengecer Pupuk Bersubsidi masih terbatas.

Dalam rangka perbaikan mekanisme distribusi pupuk bersubsidi dan terwujudnya peningkatan akses pupuk bersubsidi serta transparansi penunjukkan distributor dan pengecer pupuk bersubsidi, maka Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada Menteri Perdagangan dan PT Pupuk Indonesia (Persero), sebagai berikut

- 1. Pertama, Memperluas kewajiban distributor untuk memiliki pengecer setiap desa melalui kerja sama dengan Bumdes dan/atau koperasi, dengan tetap memperhatikan skala bisnis pengecer Pupuk Bersubsidi.***
- 2. Kedua, mempublikasikan informasi prosedur, mekanisme dan persyaratan rekrutmen distributor dan pengecer baru di kanal media PIHC yang dapat diakses oleh publik.***
- 3. Ketiga, Penyempurnaan skema penunjukkan pengecer khususnya pada persyaratan yang berkaitan dengan penguasaan sarana pendukung dan kepemilikan modal guna memastikan pengecer mempunyai kekuatan finansial dan sarana pendukung yang memadai guna kelancaran penyaluran Pupuk Bersubsidi kepada Poktan/Petani.***
- 4. Keempat, Memenuhi standar pelayanan sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.***

4. Peningkatan Efektifitas Penyaluran Pupuk Bersubsidi.

Isu yang perlu dijawab dalam hal ini adalah, **Apakah penyaluran Pupuk Bersubsidi selama ini sudah efektif?** Penyaluran pupuk bersubsidi menjadi hal yang perlu diperhatikan, mengingat pupuk bersubsidi sebagai barang dalam pengawasan sekaligus sebagai barang publik, sehingga dalam penyalurannya harus selaras dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Beberapa temuan yang mencerminkan ketidakefektifan penyaluran pupuk bersubsidi adalah **Pertama**, Petani yang terdapat dalam e-RDKK tidak mengetahui jatah alokasi Pupuk Bersubsidi yang diterimanya. **Kedua**, tidak efektifnya penggunaan Kartu Tani, hanya 8,79 % petani yang menggunakan kartu tani dalam penebusan Pupuk Bersubsidi. Dan bagi petani yang tidak punya Kartu Tani, diterapkan sejumlah prosedur yang dinilai rumit bagi petani. **Ketiga**, meskipun sudah diatur mekanisme penebusan Pupuk Bersubsidi oleh individu petani, namun faktanya, Sebagian besar Pupuk Bersubsidi ditebus secara kolektif. **Keempat**, masih adanya praktek penjualan Pupuk Bersubsidi di atas HET dan praktek Bundling dengan pupuk non subsidi. **Kelima**, tidak terdapat ketersediaan stok minimum pupuk bersubsidi di gudang distributor dan kios pengecer. **Keenam**, Rumitnya dokumen pelaporan yang perlu dipenuhi oleh Pengecer setiap bulan.

Dalam rangka meningkatkan efektifitas penyaluran Pupuk bersubsidi, Ombudsman Republik Indonesia memberikan saran kepada Kementerian Perdagangan, Kementerian Pertanian dan PT Pupuk Indonesia (Persero), untuk melakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. **Membangun sistem informasi tentang ketersediaan stok di setiap gudang distributor dan pengecer yang dapat diakses oleh publik.**
2. **Menempatkan PT. Pupuk Indonesia sebagai pihak yang paling bertanggung jawab atas pelepasan Pupuk Bersubsidi ke Petani di tingkat pengecer. Oleh karena itu, administrasi Pupuk Bersubsidi perlu disederhanakan. Diperlukan integrasi data antara PIHC, Himbara dan Kementerian Pertanian (Data Alokasi Penerima Pupuk Bersubsidi)**
3. **Pengambilan pupuk bersubsidi dari pengecer dapat dilakukan oleh individu atau Kelompok Tani.**
4. **Penggunaan Kartu Tani tidak boleh dipaksakan. Prioritas penggunaan Kartu Tani hanya pada wilayah yang telah siap, dengan kriteria kesadaran digital Petani pada wilayah tersebut tinggi, jaringan internet pada wilayah tersebut memadai, kehandalan kartu tani, ketersediaan perangkat penunjang (EDC) yang berfungsi dengan baik, serta sistem yang mempermudah mengatasi kerusakan kartu tani dan mesin EDC.**
5. **Meningkatkan utilisasi teknologi digital yang telah ada dalam penyaluran Pupuk Bersubsidi. Penggunaan teknologi digital dalam penyaluran Pupuk Bersubsidi saat ini memerlukan perbaikan, terutama dalam hal perbaikan integrasi data kependudukan dengan data petani dan integrasi data perbankan dengan single identity number e-KTP. Dengan perbaikan ini, Kartu Tani menjadi Kartu Tani Digital, dan dalam penebusannya, petani cukup menggunakan e-KTP sebagai bukti sah penerimaan Pupuk Bersubsidi. Kartu Tani Digital merupakan data elektronik penerima Pupuk Bersubsidi yang berisikan data NIK, kuota Pupuk Bersubsidi dan No Rekening Bank.**

5. Peningkatan Fungsi Pengawasan Pupuk Bersubsidi.

Isu yang perlu dijawab dalam peningkatan pengawasan Pupuk Bersubsidi adalah adalah, **Apakah penyelenggaraan Pupuk Bersubsidi ini diawasi? Apakah efektif pengawasannya?** Saat ini pengawasan Pupuk Bersubsidi dilakukan oleh Komisi Pengawas Pupuk dan Pestisida (KP3), tanpa adanya mekanisme penanganan aduan yang jelas serta tidak adanya kewenangan dalam penindakan. Hal ini terindikasi dari, **Pertama**, belum terdapat konsistensi dalam penerapan sanksi terhadap pelanggaran dalam pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi seperti: perembesan antar wilayah, mark-up HET, penjualan dengan sistem bundling, dan penyaluran tidak tepat sasaran. **Kedua**, Lemahnya sinergi antar stakeholder yang tercakup dalam KP3, hal ini ditunjukkan dengan tidak berjalannya koordinasi dalam pelaksanaan pengawasan sehingga masing-masing unsur KP3 melakukan fungsi pengawasannya secara terpisah yang berdampak pada tumpang tindih kegiatan pengawasan dan tidak terbitnya laporan hasil pengawasan oleh KP3 secara utuh. **Ketiga**, Tidak semua Kabupaten/Kota mempunyai dokumen pelaporan/laporan hasil pengawasan berkala dari KP3 (khususnya tingkat Kab/Kota). **Keempat**, Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai salah satu bentuk pengawasan belum berjalan efektif.

Dalam rangka meningkatkan efektifitas pengawasan Pupuk Bersubsidi, Ombudsman RI memberikan saran kepada Kementerian Pertanian dan Kementerian Perdagangan untuk :

- 1. Membentuk Tim Pengawas Pupuk Bersubsidi secara khusus untuk memperkuat fungsi pengawasan dan penindakan, yang terdiri dari Kementerian Pertanian, Kementerian Perdagangan, Kementerian Dalam Negeri, Polri, dan Kejaksaan Agung RI.**
- 2. Mendorong setiap penyelenggara pelayanan publik (Kementerian Pertanian, Kementerian Perdagangan, Dinas Pertanian dan Dinas Perdagangan Kab/Kota/Prov dan PT. Pupuk Indonesia) untuk membentuk dan/atau mengoptimalkan pengelolaan pengaduan, dengan merujuk ketentuan dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.**
- 3. Mendorong setiap penyelenggara pelayanan publik (Kementerian Pertanian, Kementerian Perdagangan, Dinas Pertanian dan Dinas Perdagangan Kab/Kota/Prov dan PT. Pupuk Indonesia) untuk dapat memenuhi dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai ketentuan Pasal 15 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.**

Dengan diserahkannya Laporan ini oleh Ombudsman RI, maka seluruh Peraturan Menteri terkait, serta seluruh petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis dan pedoman terkait, untuk dievaluasi dan disesuaikan. Ombudsman RI akan melakukan monitoring dan pendampingan terhadap proses perencanaan dan pelaksanaan saran perbaikan.

Jakarta, 30 Nopember 2021

Yeka Hendra Fatika/081110593737
Anggota Ombudsman Republik Indonesia