

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik (SP4N-LAPOR!) di lingkungan Lembaga Administrasi Negara dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. SP4N-LAPOR merupakan kebijakan dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang dan terintegrasi dalam satu kanal LAPOR!, dalam implementasinya kebijakan ini dapat digolongkan sebagai kebijakan yang bersifat *top-down* dimana keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh kejelasan tujuan dan sasaran kebijakan. SP4N-LAPOR! ini memiliki sasaran strategis nasional SP4N-LAPOR! adalah menciptakan sistem pengelolaan pengaduan yang mempunyai kemampuan dalam memberikan respon, solusi cepat dan terpercaya atau *fast response, fast solution and trusted complaint handling system*. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut terdapat 2 (dua) indikator pertama, meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat, dan indikator kedua adalah perlu persentase penyelesaian pengaduan yang diselesaikan, jadi SP4N-LAPOR! ini menjadi kanal pengaduan yang solutif dalam memecahkan permasalahan pelayanan publik.
2. Kejelasan informasi dalam sebuah kebijakan menjadi sebuah faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, Kementerian PAN RB telah berupaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat, namun LAN sendiri belum melakukan hal tersebut, sehingga pengintegrasian pengelolaan pengaduan belum dapat dilaksanakan di LAN, selain agen pelaksana yang belum mengetahui

mekanisme pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR, masyarakat juga belum mendapatkan edukasi dan pemahaman terkait pengaduan melalui kanal SP4N-LAPOR!.

3. Sementara itu untuk faktor sumber daya mencangkup, sumber daya manusia atau implementor kebijakan, sumber daya anggaran, sumber daya kebijakan serta sumber daya sarana dan prasarana.

Sumber daya manusia (*human resources*) yakni agen pelaksana yang dimiliki LAN yang didasarkan pada Surat Keputusan Sekretaris Utama LAN Nomor 30/S.1/HKM.02.2/2022 tentang tim koordinasi pengelola pengaduan dan petugas administrator LAPOR! disana tercantum 31 orang yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan SP4N-LAPOR! namun yang bekerja secara optimal hanya 2 orang yaitu admin instansi dan pengelola pengaduan selebihnya agen pelaksana di unit kerja tidak berjalan optimal. Sementara untuk Sumber Daya Anggaran atau Finansial dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! dijelaskan dalam PerMenPANRB 62/2018 mengatakan pembina dalam hal ini pimpinan instansi wajib memberikan jaminan ketersediaan anggaran dalam membiayai pelaksanaan manajemen aduan pelayanan publik. Sedangkan jika melihat data Rencana Kegiatan anggaran (RKA) LAN tidak terdapat anggaran untuk pengelolaan pengaduan. Sumber daya kebijakan (*policy resources*) SP4N-LAPOR! di LAN belum diperbaharui masih merujuk pada Peraturan Kepala LAN 4/2015 mengenai petunjuk teknis pengelolaan pengaduan dan pelayanan informasi publik yang belum merujuk pada pedoman pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR!

4. Untuk Faktor Karakteristik pelaksana kebijakan, LAN telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan LAN dengan terbitnya SOP Nomor LAN.09.02.CFM.04.SOP.01.04 yang berisi pelaksanaan pengaduan secara umum dan belum menyentuh pada mekanisme pengelolaan

pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Sementara itu untuk pengembangan kompetensi agen pelaksana sendiri belum dilakukan oleh LAN baik melalui pelatihan, bimbingan teknis maupun coaching dan mentoring dalam pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR!

5. Disposisi atau sikap pelaksana disini sebenarnya tidak ada penolakan dari agen pelaksana, melainkan dikarenakan belum adanya sosialisasi mekanisme SP4N-LAPOR! kepada para pelaksana kebijakan yaitu pengelola pengaduan, maka pengelola pengaduan mengalami kebingungan dalam menerapkan kebijakan SP4N-LAPOR! Ini di lingkungan LAN. Permasalahan lain terkait dengan sikap pelaksana sendiri adalah kesibukan masing-masing unit kerja yang berbeda-beda yang menyebabkan *responce time* atau kecepatan merespon pengaduan sangat telat, selain itu juga kesibukan unit kerja juga membuat pengelola pengaduan terlewat dalam membaca notifikasi pengaduan yang masuk.
6. Terakhir, faktor lingkungan sosial, politik dan ekonomi, pada pendekatan implementasi *top-and down* terutama pada kebijakan SP4N-LAPOR! tidak terlalu berpengaruh secara signifikan, terutama untuk instansi pusat seperti LAN. Intervensi sendiri berasal dari Kementerian PAN RB untuk mendorong segera mengintegrasikan pengelolaan pengaduan di LAN ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!. sementara itu untuk intervensi eksternal belum di temui oleh LAN. kebijakan ini mempengaruhi kondisi sosial kemasyarakatan dimana pada era demokrasi dan keterbukaan informasi akan mendorong pasrtisipasi masyarakat untuk memberikan tanggapa, saran dan aduan terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik di negeri ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan saran dalam mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N-LAPOR!) di LAN melingkupi 3 (tiga) aspek yaitu peningkatan partisipasi stakeholders internal dan eksternal, penguatan kelembagaan dan sumber daya manusia, dan terakhir penguatan kapabilitas SP4N-LAPOR.

Beberapa saran konkret yang perlu dilakukan Lembaga Administrasi Negara dalam rangka mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik ke SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kanal-kanal pengaduan yang berada di satuan kerja untuk ditindaklanjuti dengan mengintegrasikan kanal-kanal tersebut ke SP4N-LAPOR berkoordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Kementerian Komunikasi dan Informatika.
2. Mengaktifkan "*chat boot*" pada kanal media sosial yang berisi link www.lapor.lan.go.id, sehingga pengaduan dari masyarakat akan langsung dialihkan ke kanal SP4N-LAPOR!.
3. Melakukan edukasi dan sosialisasi secara berkesinambungan kepada admin pengelola pengaduan dan informasi publik disetiap unit kerja sebagaimana telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Sekretaris Utama LAN.
4. Melakukan sosialisasi SP4N-LAPOR! LAN kepada masyarakat melalui media sosial humas lan dan seluruh media sosial unit kerja dengan intensitas bulan 2 kali. Selain itu juga memperkenalkan SP4N-LAPOR! kepada siswa dan mahasiswa yang melakukan kunjungan atau study tour ke LAN.
5. Memperbarui Peraturan Kepala LAN Nomor 4 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan keadaan saat ini dan membuat Peraturan Kepala LAN yang baru terkait

pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang merujuk pada PerMenPAN 62 Tahun 2018 tentang SP4N-LAPOR!.

6. Pengusulan alokasi anggaran pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! dengan berkoordinasi dengan Sekretaris Utama selaku Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) untuk dianggarkan di tahun berikutnya.
7. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui mekanisme pengaduan SP4N-LAPOR!.
8. Melakukan Evaluasi dan Monitoring kepada seluruh admin pengelola/tim koordinasi SP4N-LAPOR! LAN untuk melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk melalui kanal-kanal lain dan melaporkannya kepada biro Hukum dan Hubungan Masyarakat setiap bulan. Bagi pengelola yang tidak memberikan laporan pengaduan dua kali berturut-turut maka akan mendapatkan surat teguran yang ditujukan kepada pimpinan unit kerja tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahrens, J.-P., Landmann, A., & Woywode, M. (2015). Gender preferences in the CEO successions of family firms: Family characteristics and human capital of the successor. *Journal of Family Business Strategy*, 6(2), 86–103.
- Boyne, G. A. (2014). Explaining Public Service Performance: Does Management Matter? In *Publik Policy and Administration* 19, Issue 4. <https://doi.org/10.1177/095207670401900406>.
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. CA: Sage.
- Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i2.1152>.
- Debora, S.S., Surya, I., & Alaydrus, A. (2018). Hubungan Pelayanan Pegawai administrasi Kependudukan (Akta Kelahiran) terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Paser. *EJurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 759–772. ejurnal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2833.
- Ditjen Aplikasi Informatika. (2021). Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>
- Dunn, W.N. (2013). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gumilar, G. G., Delistiana, D. D., & Purnamasari, H. (2022). The Elements of e-Government Success in Public Services at Bekasi Regency Using the “SP4N LAPOR.” *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 13(2), 94–104. <https://doi.org/10.33701/jtp.v13i2.1503>.
- Gupitasari, F., & Anwar, M. K. (2022). The Effectiveness of SP4N-LAPOR-Based Complaints! At the Department of Communication and Information Technology of Tasikmalaya City. *Publika: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(1), 1–10. <https://doi.org/10.15575/jpan.v14i1.17764>.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan*

- Hoogerwerf. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Erlangga.
- Hardiyansyah. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghilia Indonesia
- Islamy, M.I. (2013). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kantor Staf Presiden. (2023). Apa Itu LAPOR!?. <https://www.lapor.go.id/tentang>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. (2023). Penjelasan Mum-SP4N. <https://www.menpan.go.id/publikasi/unduh-dokumen/seminar/file/5390-1-penjelasanumum-sp4n>.
- Khoiruddin, M. (2013). Hubungan Kinerja Keuangan Bank Syariah, Orientasi Pasar, Orientasi Pembelajaran, dan Modal Relasional. *Inferensi, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*. Vol.7(1):163-184.
- Kementerian PAN RB. (2022). Laporan Tahunan SP4N-Lapor 2022. <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen/buku/category/548-laporan-tahunan>
- Laksana, F. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Maryam, D., Hadi, A. N., & Palupijati, R. P. (2018). *Administrative Reform in Indonesia : How Far is The Citizens Online Complaints-Handling System (LAPOR !) About to Reach The Open Government Agenda ? III*.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.
- Miles, M. B., & Huberman A. M. (2013). *Qualitative Data Analysis*. Jakarta : UI Press.
- Moenir. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Murniati. AR. (2013). *Manajemen Strategik, Peran Kepala Sekolah dalam Pemberdayaan*. Jakarta: Citapustaka Media Perintis.
- Mulyadi & Setyawan, J. (2013). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.
- Nadia, Kevin Herma, Afifuddin, & Putra, L. R. (2022). Implementasi kebijakan program sistem integrasi aspirasi pengaduan – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (Siap-Lapor) sebagai wujud open government policy pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten bojonegoro Jurusan Administrasi Negara, F. *Jurnal Respon Publik*, 16(9), 41–52. <http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/4813>.
- Nugrohu, R.D. (2013). *Kebijakan Publik Evaluasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nazara, A. E. (2016). Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lapor di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara. 15(2), 1–23.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Purwanto, A., & Sulistyastuti, D. R. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Ratminto & Winarso, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, R. (2013). *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Suwandi, S. (2021). The Semarang City Policies on Complaints Handling During the Covid-19. 25. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311865>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suri, A. I., Ma’arif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor ! Kota Metro).

Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik, 4(1), 33–44.
<https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/113>.

- Suwitri, S., Rachyuningsih, E., & Sasmito, C. (2012). Pelayanan Publik : *Publik-Private Partnership* Percepatan Infrastruktur di Indonesia 2005-2009, *Jiakp*, 2(3).
- Setyadi. (2013). *Konsep & Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan; Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sinambela, LP. (2013). *Teori Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2013). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Weston J.F., & Brigham, E.F. (2014). *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Erlangga.
- Yahya, A. S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional , 2015). *Jurnal Media Birokrasi*, 4, 1–22.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115.
<https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>.
- Zulaikah, S. R., Akhyary, E., & Okparizan. (2022). Analisis Sp4N Lapor di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun Analysis of Sp4N Lapor in the Office of the Organizational Secretariat of the Regional Secretariat of Karimun Regency. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20, (22), 105-115. <http://dx.doi.org/10.46730/jiana.v20i2>.

Kebijakan-Kebijakan :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2013 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)
6. Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
9. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara
10. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik
11. Keputusan Sekretaris Utama Lembaga Administrasi Negara Nomor 30/S.1/HKM.02.2/2022 Tentang Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!).

**KEPUTUSAN SEKRETARIS UTAMA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
NOMOR: 45/S.1/HKM.02.2/2023**

**TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS UTAMA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,

Menimbang : bahwa untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan;

**Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);**

4. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2018 tentang Lembaga Administrasi Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 162);
5. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 494) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 950);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS UTAMA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN.

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan yang selanjutnya disebut Tim Pelaksana.

KEDUA : Susunan nama dan unit kerja serta rincian tugas Tim Pengelola tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 2 Agustus 2023

SEKRETARIS UTAMA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,



Reni Suzana