

ABSTRAK

Transformasi digital pelayanan publik dengan mengukung kebijakan *no wrong door policy* mengintegrasikan seluruh pengelola pengaduan pelayanan publik pada instansi pemerintahan baik ditingkat pusat maupun daerah di Indonesia, menghadirkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dimana Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berperan sebagai instansi atau lembaga pengawas. SP4N-LAPOR! telah berjalan selama 15 tahun, namun demikian kualitas pelayanan publik di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan tahun 2022 oleh Ombudsman RI, Kementerian, Lembaga, Pemerintah pusat dan daerah mayoritas masih berada di zona kuning, yaitu dengan kategori maladministrasi sedang. Perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang menjadi tantangan serta analisis pelaksanaan dalam transformasi digital pengelolaan pengaduan pelayanan publik menggunakan SP4N-LAPOR! di Ombudsman Republik Indonesia.

Penelitian ini bertujuan menganalisa faktor-faktor, termasuk yang paling dominan yang menjadi tantangan dalam proses transformasi digital pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Ombudsman RI. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan kepada 202 responden yang merupakan pegawai/asisten Ombudsman Republik Indonesia baik di kantor pusat maupun perwakilan yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner secara daring. Data dianalisis menggunakan EFA (*Exploratory Factor Analysis*) dengan alat analisis berupa *software* SPSS.

Pada penelitian ini di peroleh diperoleh 55 (lima puluh lima) indikator yang dijadikan masukkan dalam proses analisa faktor berdasarkan studi literatur, dokumen internal Ombudsman Republik Indonesia dan SP4N-LAPOR!. Dari indikator tersebut ditemukan 10 (sepuluh) faktor tantangan yang dihasilkan berturut-turut mulai dari yang paling dominan adalah *Digital Capability, Information Network Systems, Complaint Management, Digital Solutions, Leadership 4.0, Business Ecosystem, Integrated Regulation, Digital Talent, Digital Conversion* dan *Digital Implementation* yang berarti dalam penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Ombudsman Republik Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Hal ini dapat menghambat upaya Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pengelolaan Pengaduan, Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR!, *No Wrong Door Policy, Exploratory Factor Analysis.*