

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISA FAKTOR YANG MENJADI TANTANGAN TRANSFORMASI  
DIGITAL PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! DI OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA**

---

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen dari Program Studi S2 Manajemen

**Disusun Oleh :**

**Nama : Dana Utama**

**NIM : 2401212163**



**Pembimbing,**



**(Dr. Dian Indiyati, S.H., S.E., M.Si.)**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2024**