

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat penelitian .....	8
1.6 Sistematika Tesis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori .....	17
2.2.1 Transformasi Digital Sektor Publik .....	17
2.2.2 Transformasi Digital Sektor UMKM .....	29
2.2.3 Analisis Kebijakan Transformasi Digital .....	47
2.3 Proposisi Teoritik.....	50
2.4 Kerangka Berpikir.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Jenis Penelitian.....	58
3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	60
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.4 Teknik Analisis Data .....	66

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
<b>4.1 Konteks Penelitian .....</b>	<b>70</b>
<b>4.2 Strategi Transformasi Digital pemasaran produk melalui Inovasi     Program Tuka Tuku Purbalingga.....</b>	<b>75</b>
4.2.1 Pengalaman Pelanggan.....	83
4.2.1.1 Mengubah pengalaman Pelanggan.....	83
4.2.1.2 Perubahan Top Line .....	88
4.2.1.3 Titik Sentuh Pelanggan .....	102
4.2.2 Proses Operasional .....	113
4.2.2.1 Proses Digitalisasi .....	113
4.2.2.2 Pemberdayaan Sumber Daya Manusia.....	121
4.2.2.3 Manajemen Kinerja .....	125
4.2.3 Model Bisnis .....	132
4.2.3.1 Modifikasi Bisnis Digital .....	132
4.2.3.2 Transformasi Bisnis Digital .....	134
4.2.3.3 Globalisasi Digital.....	135
4.2.4 Rekomendasi Pengembangan Tuka Tuku Purbalingga .....	139
<b>PENUTUP .....</b>	<b>144</b>
5.1 Kesimpulan .....	144
5.2 Saran .....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>148</b>
<b>l a m p i r a n .....</b>	<b>152</b>