

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan di era revolusi digital, mengidentifikasi faktor internal dan eksternal dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, serta merancang strategi transformasi yang dapat diterapkan. Metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena tersebut. Analisis lingkungan internal mengidentifikasi kekuatan seperti orientasi pada kebutuhan peserta dan komitmen petugas, sementara kelemahan meliputi waktu tunggu yang lama dan kurangnya pemahaman peserta. Analisis lingkungan eksternal mengungkap peluang seperti efisiensi operasional melalui teknologi digital dan perluasan layanan kepada peserta, namun juga menghadapi ancaman seperti keamanan data dan ketidaksetaraan akses teknologi. Melalui pendekatan PESTEL, faktor politik, ekonomi, sosial dan budaya, teknologi, lingkungan, dan hukum dieksplorasi dalam konteks transformasi pelayanan publik. Kebijakan pemerintah, pertumbuhan ekonomi, perubahan budaya masyarakat terhadap teknologi, dan tantangan keamanan data adalah beberapa dari banyak faktor yang dianalisis. Strategi implementasi yang ditawarkan mencakup ekstensifikasi, intensifikasi, dan retensi. Dalam ekstensifikasi, BPJS Ketenagakerjaan berupaya memperluas cakupan kepesertaan dengan menjangkau lebih banyak segmen, termasuk pekerja informal. Intensifikasi mencakup meningkatkan partisipasi peserta yang sudah terdaftar dan meningkatkan manfaat yang mereka terima. Sedangkan strategi retensi difokuskan pada mempertahankan peserta yang sudah terdaftar dengan memberikan manfaat yang kompetitif dan layanan yang efektif. Pengembangan kapabilitas organisasi juga menjadi prioritas dalam mewujudkan transformasi pelayanan publik. Dengan meningkatkan kepercayaan, cakupan, dan kualitas layanan, BPJS Ketenagakerjaan berupaya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif peserta dan memperkuat perlindungan sosial. Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting dalam konteks perbaikan sistem pelayanan publik di Indonesia. Transformasi digital di BPJS Ketenagakerjaan harus diiringi dengan pemahaman mendalam terhadap dinamika lingkungan internal dan eksternal serta strategi implementasi yang tepat guna. Dengan demikian, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, responsif, dan berdaya saing di era revolusi digital yang terus berkembang.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, BPJS Ketenagakerjaan, Faktor Internal, Faktor Eksternal, Strategi Transformasi.

## ABSTRACT

*This research aims to identify BPJS Employment public services in the era of the digital revolution, identify internal and external factors in improving the quality of its services, and design transformation strategies that can be implemented. A qualitative descriptive method with a case study approach is utilized to gain a profound understanding of the phenomenon. Internal environmental analysis identifies strengths such as a focus on participant needs and staff commitment, while weaknesses include long waiting times and participant misunderstandings. External environmental analysis reveals opportunities such as operational efficiency through digital technology and service expansion to participants, but also threats like data security and unequal access to technology. Through the PESTEL approach, political, economic, social and cultural, technological, environmental, and legal factors are explored in the context of public service transformation. Government policies, economic growth, societal cultural shifts toward technology, and data security challenges are among the many factors analyzed. The implementation strategies offered include extension, intensification, and retention. In extension, BPJS Ketenagakerjaan aims to broaden membership coverage by reaching more segments, including informal workers. Intensification involves increasing the participation of registered participants and enhancing the benefits they receive. Meanwhile, retention strategies focus on retaining registered participants by providing competitive benefits and effective services. Organizational capability development is also a priority in realizing public service transformation. By enhancing trust, coverage, and service quality, BPJS Ketenagakerjaan seeks to create an environment supportive of active participant participation and strengthen social protection. The findings of this research have significant implications in the context of improving public service systems in Indonesia. Digital transformation at BPJS Ketenagakerjaan must be accompanied by a profound understanding of internal and external environmental dynamics and appropriate implementation strategies. Thus, public services can become more efficient, responsive, and competitive in the evolving digital revolution era.*

**Keywords:** Public Service, BPJS Ketenagakerjaan, Internal Factors, External Factors, Transformation Strategy.