

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Strategi	13

2.1.2 Transformasi	17
2.1.3 Pelayanan Publik.....	19
2.1.4 Revolusi Digital	22
2.1.5 Penerapan Teknologi Dalam BPJS Ketenagakerjaan.....	24
2.1.6 Analisis <i>PESTEL</i>	24
2.1.7 Analisis <i>SWOT</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.3 Instrumen Penelitian.....	38
3.4 Metode Analisis Data	40
3.5 Profil Kasus	42
3.5.1 Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan	42
3.5.2 Tujuan BPJS Ketenagakerjaan	44
3.5.3 Jenis Program.....	45
3.5.4 Visi dan Misi	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Data.....	47
4.1.1 Hasil Wawancara.....	47
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal	60

4.2.1.1 Analisis Lingkungan Internal	60
4.2.1.2 Analisis Lingkungan Eksternal	64
4.3 Implementasi Strategi.....	74
BAB V SIMPULAN	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Implikasi.....	80
5.3 Keterbatasan.....	82
5.4 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	85