

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>INTISARI</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian .....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	14
2.1 Visi, Misi dan Strategi.....	14
2.1.1 Misi.....	16
2.1.2 Visi.....	19
2.1.3 Misi dan Visi.....	20
2.1.4 Kinerja Perusahaan.....	21
2.1.5 Penilaian Misi dan Visi.....	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu. ....	26
2.3 Kerangka Penelitian.....	28
<b>BAB III. METODA PENELITIAN</b> .....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31



3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	32
3.3 Instrumen Penelitian.....	36
3.4 Metoda Analisis Data.....	40
3.5 Profil Kasus.....	41
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Data.....	46
4.1.1 Misi dan Visi Terkait dengan Sasaran yang Bermanfaat dan Kelemahan yang Ditemukan Dalam Praktek Konvensional.....	48
4.1.2 Misi dan Visi Ideal dan Fokus Pada Nilai Tambah Bagi Masyarakat .....	51
4.1.3 Sasaran Misi dan Visi Berdasarkan Adanya Kebutuhan atau Celah Antara Kondisi Saat Ini dengan Hasil yang Diharapkan serta Dapat Dinilai dengan Suatu Kriteria Terukur .....	52
4.1.4 Misi dan Visi Saling Terkait dan Selaras .....	52
4.1.5 Seluruh Elemen Teridentifikasi dan Selaras.. .....	53
4.2 Pembahasan.....	55
<b>BAB V. SIMPULAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Implikasi Manajerial.....	60
5.3 Keterbatasan.....	61
5.4 Saran Bagi Penelitian Mendatang.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN I.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN II.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN III.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Visi BPJS Kesehatan.....	4
Tabel 1.2 Misi BPJS Kesehatan.....	5
Tabel 1.3 <i>Employee Satisfaction Index</i> (ESI) Tahun 2014-2017.....	8
Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian.....	28
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	32
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Bagian Pertama.....	37
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Bagian Kedua.....	39
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Kuesioner Bagian Pertama.....	47
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Kuesioner Bagian Kedua.....	48
Tabel 4.3 Sasaran Strategis dan Indikator Sasaran Strategis Tahun 2021.....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Hasil Survei Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2014 - 2017.....	6
Gambar 1.2 Hasil Survei Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2014 -2017 Berdasarkan Lokasi Layanan.....	7
Gambar 1.3 Hasil Survei <i>Employee Satisfaction Index</i> (ESI) Tahun 2016 dan 2017 untuk Sub-dimensi Kejelasan Visi, Misi, Strategi dan Nilai-Nilai Organisasi.....	8
Gambar 2.1 <i>The Strategy Making, Strategy Executing Process</i> .....	15
Gambar 2.2 <i>Translating a Mission into Desired Outcome</i> .....	17
Gambar 2.3 <i>Public Sector Strategy Map</i> .....	22
Gambar 2.4 Algoritma Hubungan Sasaran Organisasi dengan Hasil Pada Level Mega, Makro dan Mikro.....	24
Gambar 2.5 Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I. Transkrip Wawancara.....	65
Lampiran II. Rincian Jawaban Perjenis Pertanyaan.....	88
Lampiran III. Hasil Terjemahan Daftar Pertanyaan dan Lembar Kuesioner.....	109