

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORIGANILITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISTLAH.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>xi</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Indentifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Penerapan .....	18
2.2.1 Pengertian Penerapan.....	18
2.2.2 Unsur-unsur penerapan .....	20
2.3 Konsep Sistem Informasi .....	20
2.3.1 Pengertian Sistem Informasi.....	20
2.3.2 Komponen Sistem Informasi .....	22
2.3.3 Klasifikasi Sistem Informasi.....	23
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	25
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	25
2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	28
2.4.3 Standar Pelayanan Publik .....	31
2.4.4 Pola Penyelenggara Pelayanan .....	36
2.4.5 Biaya Pelayanan Publik .....	37
2.5 Konsep <i>e-Government</i> .....	39
2.5.1 Pengertian e-Goverment .....	39
2.5.2 indikator-indikator e-goverenment.....	41
2.6 BPJS Ketenagakerjaan .....	45
2.6.1 Pengertian BPJS Ketenagakerjaan.....	45
2.6.2 Sistem LAPAK ASIK.....	46
2.7 Kerangka Berfikir.....	48

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
3.1.1 Tampak Penelitian .....	49
3.1.2 Waktu Penelitian.....	49
3.2 Metode Penelitian.....	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4 Teknik Pemilihan Informan .....	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	53
3.6 Uji Keabsahan Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan .....	56
4.1.2 Visi dan Misi .....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Infrastruktur Data .....	60
4.2.2 Infrastruktur Legal.....	65
4.2.3 Infrastruktur Institusi.....	78
4.2.4 Infrastruktur SDM .....	72
4.2.5 Infrastruktur Peralatan teknologi .....	75
4.2.6 Strategi Kepemimpinan.....	83
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>84</b>
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
5.1.1 Penerapan sistem LAPAK ASIK dalam pelayanan klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan infrastruktur data .....	84
5.1.2 Penerapan sistem LAPAK ASIK dalam pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Berdasarkan indikator Infrastruktur Legal.....	94
5.1.3 Penerapan sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan berdasarkan Infrastruktur Intitusi .....	95
5.1.4 Penerapan sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan berdasarkan Infrastruktur SDM .....	96
5.1.5 Penerapan sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan berdasarkan Infrastruktur Peralatan Teknologi .....	97
5.1.6 Penerapan sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan berdasarkan Infrastruktur	

Strategi Kepemimpinan .....	98
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>