

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sebaran Kantor Wilayah BPJS Ketenagakerjaan.....	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang Induk.....	5
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Kantor Pusat BPJSTK.....	6
Gambar 1.4 Diagram Lingkaran (dampak digitalisasi terhadap efisiensi operasional)	8
Gambar 1.5 Tren Penurunan index kepuasan pelanggan (2020-2024).....	11
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	64
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	81
Gambar 3.2 Garis Kontinum Interpretasi Skor Variabel.....	95
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	102
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjabat.....	103
Gambar 4. 3 Latent Variable Penelitian.....	114
Gambar 4. 4 Tabel Data Loading Factor Tahap 2	119
Gambar 4. 5 Gambar 2. Output model PLS SEM Algorithm.....	132