

PENINGKATAN EFISIENSI LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN MELALUI IMPLEMENTASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) CABANG JUANDA

Herda Rysti Ryzakti¹

¹Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

herdarystiryzakti@gmail.com

Abstract: *This study examines the impact of the implementation of Jamsostek Mobile (JMO) on the efficiency of BPJS Ketenagakerjaan services at the Juanda Branch, Sidoarjo, using a qualitative approach and the Everett Rogers Innovation Diffusion Theory framework. The results of the study show that JMO improves service efficiency, especially in the JHT claim process, especially for participants with balances below IDR 10,000,000. This success is influenced by several factors, including the ease of use of JMO, speed of information access, and technical support. However, barriers were also identified, such as participant digital literacy and the need to strengthen data security. This study emphasizes the importance of effective and sustainable socialization to maximize the use of JMO and provides recommendations for BPJS Ketenagakerjaan and other public service institutions.*

Keywords: *Jamsostek Mobile, Service Efficiency, Diffusion of Innovation.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji dampak penerapan Jamsostek Mobile (JMO) terhadap efisiensi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Juanda Sidoarjo dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kerangka kerja Everett Rogers Innovation Diffusion Theory. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JMO meningkatkan efisiensi pelayanan terutama pada proses klaim JHT khususnya bagi peserta dengan saldo di bawah Rp10.000.000. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kemudahan penggunaan JMO, kecepatan akses informasi, dan dukungan teknis. Namun demikian, ditemukan pula kendala seperti literasi digital peserta dan perlunya penguatan keamanan data. Penelitian ini menekankan pentingnya sosialisasi yang efektif dan berkelanjutan untuk memaksimalkan pemanfaatan JMO serta memberikan rekomendasi bagi BPJS Ketenagakerjaan dan lembaga pelayanan publik lainnya.

Kata Kunci: Jamsostek Mobile, Efisiensi Layanan, Difusi Inovasi.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat sebagai dampak dari revolusi industri yang sedang berlangsung telah membawa perubahan yang besar dalam kehidupan manusia. Kemajuan ini tidak hanya menyederhanakan berbagai aspek kehidupan, tetapi juga menciptakan sistem baru yang meningkatkan efisiensi dan produktivitas di berbagai bidang.

Mulai dari otomatisasi proses produksi hingga kemudahan akses informasi dan komunikasi, teknologi informasi telah menciptakan dampak yang luas dan mendalam, membentuk kembali cara kita bekerja, berinteraksi, dan beradaptasi dengan dunia di sekitar kita. Transformasi ini terus berlanjut, menjanjikan kemudahan dan kemungkinan baru yang belum pernah dibayangkan sebelumnya, dan menuntut kita untuk terus beradaptasi dan mengembangkan keterampilan untuk menghadapi tantangan dan peluang era digital (Wijaya et al., 2024).

Inovasi dalam pelayanan publik mencakup ide dan metode baru, atau penyempurnaan terhadap metode yang sudah ada, untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini dapat berupa perubahan aturan, prosedur, teknologi, pendekatan, atau struktur organisasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan terobosan yang menghasilkan pelayanan yang lebih baik, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu contoh lembaga publik yang tengah giat berupaya meningkatkan pelayanannya melalui inovasi digital, menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan mudah diakses bagi pesertanya. Upaya ini menunjukkan upaya berkelanjutan untuk memperbarui dan meningkatkan sistem pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Farkhan et al., 2022).

Dalam menghadapi ketidakpastian hidup dan berbagai risiko yang mungkin terjadi, perlindungan asuransi atau jaminan sosial menjadi semakin penting bagi masyarakat. Asuransi berperan sebagai jaring pengaman yang melindungi individu dan asetnya dari kerugian finansial akibat kejadian yang tidak terduga. Mekanisme asuransi didasarkan pada kesepakatan antara tertanggung (individu atau kelompok) dan perusahaan asuransi. Bertindak sebagai bentuk pengalihan risiko, tertanggung secara berkala membayar kepada perusahaan asuransi sebagai imbalan atas perlindungan yang terjamin. Jika terjadi kerugian, baik berupa kehilangan harta benda maupun risiko terhadap jiwa, perusahaan asuransi akan menanggung biaya kerugian tersebut sesuai dengan ketentuan polis asuransi yang disepakati. Dengan demikian, asuransi memberikan rasa aman dan ketenangan finansial bagi tertanggung, sehingga mereka dapat fokus pada kehidupan sehari-hari tanpa harus khawatir menghadapi potensi kerugian finansial yang besar (Wayan & Pramana, 2023).

Revolusi digital telah membawa perubahan signifikan pada layanan publik, menuntut adaptasi dan inovasi dari berbagai instansi pemerintah. Di tengah tuntutan peningkatan kualitas layanan yang responsif dan efisien, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

(BPJS Ketenagakerjaan) berupaya meningkatkan jangkauan dan aksesibilitas layanannya kepada peserta. Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah melalui penerapan teknologi seluler, khususnya dengan diluncurkannya aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

Jamsostek Mobile (JMO) merupakan aplikasi berbasis ponsel yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan BPJS Ketenagakerjaan bagi pesertanya. Aplikasi ini dapat diunduh melalui perangkat Android dan iOS, serta menawarkan beragam fitur yang praktis dan efisien. Melalui JMO, peserta dapat melakukan simulasi perhitungan JHT (Jaminan Hari Tua), mengecek saldo JHT terkini, melihat rincian iuran JHT dan Jaminan Pensiun, serta mengajukan klaim JHT secara online. Revolusi digital telah membawa perubahan signifikan pada layanan publik, menuntut adaptasi dan inovasi dari berbagai instansi pemerintah (Hakiki, 2024). Di tengah tuntutan peningkatan kualitas layanan yang responsif dan efisien, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) berupaya meningkatkan jangkauan dan aksesibilitas layanannya kepada peserta. Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah melalui penerapan teknologi seluler, khususnya dengan diluncurkannya aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) (Nabilah Cahyani et al., 2024).

Salah satu keunggulan utama JMO adalah kemampuannya mempersingkat proses klaim JHT, khususnya bagi peserta yang memiliki saldo kurang dari Rp10.000.000. Dengan menggunakan JMO, dana klaim dapat diterima dengan cepat, paling lambat satu hari kerja setelah pengajuan. Fitur ini menghilangkan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan, mengurangi waktu tunggu, dan membebaskan peserta dari antrean panjang. Peserta dapat mengajukan klaim JHT kapan saja dan di mana saja, asalkan memiliki koneksi internet dan smartphone. Kemudahan dan kepraktisan ini menjadikan JMO sebagai solusi efektif dan efisien bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam mengakses layanan JHT (Wiranda, 2022).

Penerapan JMO diharapkan mampu menjawab tantangan klasik dalam pelayanan publik, yaitu kendala geografis, keterbatasan jam operasional, dan kompleksitas birokrasi. Dengan aplikasi ini, peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat mengakses berbagai layanan secara real-time dan on-demand, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan mengurangi beban operasional kantor cabang. Untuk mengkaji dampak nyata dari penerapan ini, penelitian ini difokuskan pada Cabang Juanda, Sidoarjo, sebagai studi kasus.

Cabang BPJS Ketenagakerjaan Juanda dipilih sebagai lokasi penelitian karena mewakili karakteristik cabang BPJS Ketenagakerjaan di wilayah perkotaan dengan kepadatan penduduk yang tinggi dan mobilitas masyarakat yang dinamis. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan JMO berdampak pada efisiensi layanan di cabang, baik dari perspektif peserta maupun petugas. Analisis mendalam akan dilakukan untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat peningkatan efisiensi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman dan persepsi pemangku kepentingan terkait penerapan JMO di Cabang Juanda. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang aktif menggunakan JMO, serta petugas di Cabang Juanda. Analisis data akan mengungkap dampak JMO terhadap berbagai aspek efisiensi layanan, seperti pengurangan waktu proses, peningkatan kepuasan peserta, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan efisiensi layanan BPJS Ketenagakerjaan secara nasional. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan masukan berharga bagi lembaga lain di sektor pelayanan publik yang ingin menerapkan sistem layanan berbasis digital. Dengan memahami faktor-faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi JMO di Kantor Cabang Juanda, pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dapat terwujud di masa mendatang.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kerangka teori difusi inovasi Everett M. Rogers untuk memahami proses adopsi inovasi. Metode studi kasus dipilih karena memungkinkan dilakukannya investigasi mendalam terhadap konteks sosial yang diteliti. Dengan studi kasus, peneliti akan mengamati, mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan secara rinci proses terjadinya fenomena yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang komprehensif dan kaya konteks tentang bagaimana inovasi diadopsi dan dikembangkan dalam lingkungan sosial tertentu (Malik, 2022). Metode penelitian dalam artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di cabang BPJS Ketenagakerjaan Juanda. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peningkatan efisiensi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melalui penerapan JMO di cabang

Juanda. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam kepada petugas BPJS Ketenagakerjaan dan peserta JMO.

Penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi Everett Rogers sebagai kerangka teori untuk memahami proses adopsi dan implementasi JMO di cabang Juanda BPJS Ketenagakerjaan. Teori ini akan digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi JMO, meliputi karakteristik inovasi (JMO) itu sendiri, karakteristik individu (petugas dan peserta), proses komunikasi, dan sistem sosial di lingkungan Juanda BPJS Ketenagakerjaan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan faktor pendukung dalam proses difusi JMO serta mengungkap pengaruhnya terhadap efisiensi layanan.

Observasi partisipan akan dilakukan untuk memahami proses kerja sehari-hari petugas BPJS Ketenagakerjaan, baik sebelum maupun setelah penerapan JMO. Wawancara mendalam akan dilakukan kepada petugas BPJS Ketenagakerjaan yang terlibat langsung dalam penerapan JMO, maupun kepada peserta yang telah menggunakan aplikasi JMO. Hal ini bertujuan untuk memperoleh persepsi dan pengalaman mereka terkait kemudahan, kecepatan, dan efektivitas penggunaan JMO. Pertanyaan wawancara akan difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dengan peningkatan efisiensi layanan, seperti kecepatan akses informasi, berkurangnya waktu tunggu, dan kemudahan dalam bertransaksi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kualitatif ini mengkaji peningkatan efisiensi layanan BPJS Ketenagakerjaan di cabang Juanda, Sidoarjo, melalui penerapan Jamsostek Mobile (JMO). Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan teori difusi inovasi Everett Rogers yang menekankan pada proses adopsi inovasi teknologi oleh individu dan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan penting terkait faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan JMO dan dampaknya terhadap efisiensi layanan. Salah satu temuan utama adalah peran keunggulan relatif JMO.

Teori Difusi Inovasi Everett Rogers memberikan kerangka kerja yang berguna untuk menganalisis bagaimana JMO, sebagai sebuah inovasi, diadopsi dan disebarluaskan di antara pengguna BPJS Ketenagakerjaan. Berikut ini beberapa poin yang menjelaskan hubungan tersebut:

- a) Karakteristik Inovasi: Teori Difusi Inovasi menekankan pada karakteristik inovasi itu sendiri yang memengaruhi kecepatan. JMO, sebagai sebuah inovasi, memiliki karakteristik tertentu yang dapat dianalisis berdasarkan kerangka kerja Rogers. Misalnya, keunggulan relatif JMO dibandingkan dengan cara konvensional dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan. Kompatibilitas JMO dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna. Selanjutnya, kompleksitas JMO dalam hal kemudahan penggunaan dan pemahaman fitur-fiturnya. Kemudian, *trialability* JMO yang memungkinkan pengguna untuk mencoba aplikasi sebelum mengadopsinya secara penuh. Terakhir, *observability* hasil penggunaan JMO, sehingga pengguna dapat melihat manfaatnya secara langsung.
- b) Karakteristik Individu: Teori ini juga mempertimbangkan karakteristik individu (pengguna JMO) yang memengaruhi adopsi. Faktor-faktor seperti inovasi, pengadopsi awal, pengadopsi akhir, dan pengadopsi lambat dapat diidentifikasi dan dianalisis untuk memahami pola adopsi JMO. Karakteristik individu ini meliputi sikap terhadap risiko, kemampuan teknologi, dan motivasi untuk mengadopsi inovasi.
- c) Proses Komunikasi: Teori Difusi Inovasi menekankan peran komunikasi dalam penyebaran inovasi. Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan mengomunikasikan manfaat JMO kepada peserta akan memengaruhi tingkat adopsi. Strategi komunikasi yang efektif, melalui berbagai saluran, akan meningkatkan kesadaran dan mempercepat proses difusi.
- d) Sistem Sosial: Lingkungan sosial dan budaya juga berperan dalam adopsi inovasi. Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan, budaya organisasi, dan dukungan dari manajemen akan memengaruhi tingkat adopsi JMO. Sistem sosial yang mendukung inovasi akan mempercepat proses difusi.

Dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi sebagai kerangka analisis, penelitian tentang JMO dapat mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi tingkat adopsi aplikasi dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk memperluas penggunaan JMO di kalangan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Analisis ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang proses difusi inovasi dalam konteks pelayanan publik.

Peserta BPJS Ketenagakerjaan merasakan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan melalui aplikasi JMO dibandingkan dengan metode konvensional. Hal ini tercermin

dari pernyataan narasumber yang penulis wawancarai yaitu Ibu MA sebagai peserta terkait kemudahan akses dan kecepatan layanan, beliau mengatakan bahwa *“Aplikasi JMO ini sangat membantu untuk cek saldo, pencairan juga bisa lewat aplikasi tidak perlu ribet ke kantor nya. Proses pencairan cepat, hanya menunggu beberapa menit saldo sudah masuk ke rekening saya.”* Kemudahan tersebut meliputi pengelolaan berbagai kebutuhan administratif, seperti pengecekan saldo JHT, pengajuan klaim, dan informasi program BPJS Ketenagakerjaan lainnya.

Faktor kesesuaian juga memegang peranan penting yaitu dengan penggunaan JMO yang dibuat dengan antarmuka yang ramah pengguna dan mudah dipahami, sehingga sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan digital peserta. *“Saya sangat puas untuk klaim JHT (Jaminan Hari Tua). Sempat kesulitan mau klaim karena BPJS masih aktif, ternyata harus non aktif dulu supaya bisa perkinian data dan klaim JHT.”* Pernyataan tersebut secara langsung dikatakan oleh Ibu SF sebagai salah satu peserta BPJS Ketenagakerjaan Juanda yang sangat puas terkait kemudahan penggunaan aplikasi JMO. Namun, masih ada beberapa peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Hal ini menunjukkan perlunya program pelatihan dan edukasi yang lebih intensif bagi peserta yang membutuhkannya.

Ketepatan waktu dalam pemberian layanan melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) memiliki korelasi yang kuat dengan tingkat kepuasan pengguna. Artinya, peningkatan kecepatan dan efisiensi dalam setiap proses di aplikasi JMO, seperti akses informasi, proses klaim, dan tanggapan pengaduan, secara langsung akan berdampak positif terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Pengguna cenderung lebih puas apabila dapat mengakses informasi dan layanan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat waktu (Rizaldi, 2023). Oleh karena itu, upaya peningkatan dan percepatan waktu respons aplikasi JMO merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat citra positif aplikasi tersebut. Ketepatan waktu bukan hanya tentang kecepatan, tetapi juga ketepatan dalam penyampaian informasi dan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (Arisoemaryo & Prasetyo, 2022)

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) juga menyediakan fitur pengaduan. Pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi ini akan diterima oleh kantor pusat BPJS Ketenagakerjaan. Lalu, kantor pusat akan melakukan verifikasi kepesertaan dan meneruskan pengaduan ke cabang

terkait. Di cabang, pengaduan ditangani oleh kepala divisi pelayanan. Selanjutnya, kepala divisi pelayanan kemudian berkoordinasi dengan Account Representative (AR) dan petugas terkait di perusahaan peserta untuk melakukan verifikasi pengaduan dan memberikan solusi. Peserta akan mendapatkan tanggapan atas pengaduannya dalam waktu maksimal 48 jam (2x24 jam).

Penerapan strategi yang tepat akan memungkinkan BPJS Ketenagakerjaan untuk memaksimalkan manfaat Jamsostek Mobile (JMO) dan menjangkau seluruh segmen peserta, termasuk mereka yang berpenghasilan rendah (di bawah Rp10.000.000) dan lansia. Keberhasilan ini bergantung pada tiga strategi utama:

- 1) Peningkatan literasi digital. BPJS Ketenagakerjaan perlu terus meningkatkan pemahaman dan keterampilan digital para pesertanya, terutama bagi mereka yang kurang mengenal teknologi. Program pelatihan dan edukasi yang terstruktur dan mudah diakses akan sangat membantu. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman masing-masing kelompok peserta, dengan menitikberatkan pada kemudahan penggunaan JMO dan manfaatnya.
- 2) Dukungan teknis yang responsif dan andal. BPJS Ketenagakerjaan harus menyediakan layanan bantuan teknis yang mudah diakses dan efektif. Hal ini mencakup saluran komunikasi yang jelas, petugas yang terlatih dan responsif, serta sistem bantuan yang komprehensif..
- 3) Sosialisasi yang efektif dan berkelanjutan. Sosialisasi JMO harus dilakukan secara berkesinambungan dan menjangkau seluruh segmen peserta. Strategi komunikasi yang beragam dan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing kelompok sasaran akan meningkatkan efektivitas sosialisasi. Informasi yang disampaikan harus jelas, akurat, dan mudah dipahami (Pradiya et al., 2024).

Sebelumnya, pengajuan klaim JHT online hanya melalui situs lapasik.bpjs.go.id dan memakan waktu hingga 14 hari. Dengan Jamsostek Mobile (JMO), waktu tunggu klaim kini dipersingkat menjadi maksimal 7 hari, meski bisa lebih cepat jika tidak dalam kondisi over kapasitas. Sistem Lapak Asik memberikan notifikasi jika saldo JHT kurang dari Rp10.000.000, yang mengarahkan peserta untuk menggunakan JMO. Melalui JMO, proses klaim JHT (khusus untuk saldo di bawah Rp10.000.000) dapat diselesaikan maksimal dalam waktu 3 hari. Hal ini karena proses melalui JMO tidak lagi memerlukan proses konvensional di kantor cabang.

Peserta yang mengajukan klaim JHT melalui JMO umumnya adalah mereka yang memiliki saldo di bawah Rp10.000.000, seringkali mereka yang baru bekerja kurang dari setahun (Masrohatin et al., 2024).

Dengan komitmen yang kuat terhadap ketiga pilar tersebut, BPJS Ketenagakerjaan dapat memastikan bahwa JMO benar-benar memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh peserta. Studi ini menunjukkan bahwa JMO memiliki potensi yang sangat besar untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional BPJS Ketenagakerjaan, sekaligus memberikan kemudahan akses bagi seluruh peserta di BPJS Ketenagakerjaan Juanda.



Gambar 1. [Antrian Peserta BPJS Ketenagakerjaan Juanda]



Gambar 2. [Penulis ikut serta dalam pembagian brosur pada peserta yang menunggu antrian di BPJS Ketenagakerjaan Juanda]

Pada gambar di atas, dibagian gambar pertama terlihat antrian peserta sedang menunggu giliran menemui CS (customer service) untuk melakukan administrasi. Diujung ruangan ada pegawai dibidang kepesertaan yang setiap paginya bergantian untuk melakukan kegiatan sosialisasi rutin atau biasa disebut ‘Sapa Pagi’ kepada peserta yang kurang paham atau

memiliki keluhan tentang iurannya, khususnya tentang penggunaan aplikasi JMO. Lalu, pada gambar yang kedua penulis ikut serta dalam kegiatan pembagian brosur pada peserta yang menunggu antrian di BPJS Ketenagakerjaan Juanda.

Dari sisi karyawan BPJS Ketenagakerjaan, penerapan JMO juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja. Mereka sangat terbantu dengan adanya aplikasi JMO yang ada. *“Menurut saya, penerapan JMO ini sangat memudahkan karyawan dalam pengurangan antrian administrasi di kantor. Lalu, jika ada pembaharuan sistem aplikasi, kami diberikan pelatihan penggunaan JMO yang dilakukan secara nasional melalui zoom meeting saat peluncuran aplikasi atau saat ada pembaharuan. Petunjuk penggunaan dan FAQ (Frequently Asked Questions) juga disosialisasikan. Keamanan data tetap terjaga melalui pembaharuan aplikasi secara berkala dan verifikasi keamanan seperti penggunaan captcha dan OTP (One Time Password) yang dikirim ke email dan nomor ponsel.”* Dengan berkurangnya beban administrasi manual dan peningkatan kecepatan pelayanan, berdampak positif terhadap produktivitas kerja.

Keamanan data pribadi menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan digital, termasuk aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Keamanan dalam konteks ini mengacu pada jaminan perlindungan data pribadi pengguna dari akses, penggunaan, atau pengungkapan yang tidak sah. Riset menunjukkan bahwa keamanan data memiliki pengaruh positif, bahkan signifikan, terhadap kepuasan pelanggan. Pengguna cenderung lebih puas dan nyaman menggunakan layanan digital jika merasa data pribadinya terlindungi dengan baik (Ramadayani et al., 2022)

Ketakutan akan penyalahgunaan data pribadi untuk tujuan yang merugikan menjadi pertimbangan utama banyak orang dalam memutuskan menggunakan layanan daring (Maharani & Mandira, 2022). Oleh karena itu, jaminan keamanan data bukan sekadar fitur tambahan, tetapi kebutuhan penting yang harus dipenuhi oleh setiap penyedia layanan digital. BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyedia layanan JMO harus terus memperkuat sistem keamanan datanya untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan penggunanya. Hal ini meliputi penerapan teknologi keamanan terkini, protokol keamanan yang ketat, serta transparansi mengenai cara perlindungan data pribadi pengguna. Dengan memperhatikan aspek keamanan data secara serius, BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap JMO dan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih aman dan nyaman.

BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan upaya untuk mendorong pesertanya menggunakan layanan elektronik, seperti Jamsostek Mobile (JMO). Strategi yang diperlukan adalah sosialisasi yang jelas, tepat sasaran, dan berkelanjutan untuk membiasakan peserta dengan layanan digital. Sosialisasi ini harus mencakup informasi yang lengkap dan mudah dipahami tentang cara menggunakan JMO dan manfaatnya. Tujuan utamanya adalah agar peserta terbiasa dan termotivasi untuk mengajukan permohonan layanan secara online, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor cabang (Shiddiqi, 2023). Dengan demikian, efisiensi layanan dapat ditingkatkan dan waktu tunggu dapat dipersingkat bagi seluruh peserta. Sosialisasi yang efektif akan membantu menciptakan perubahan perilaku peserta dan mendorong adopsi layanan digital secara luas (Trimartina, 2023)

Agar pemanfaatan Jamsostek Mobile (JMO) terus meningkat, BPJS Ketenagakerjaan Juanda menerapkan beberapa strategi berkelanjutan, sebagai berikut:

- a) Setiap bulan BPJS Juanda mengirimkan pengingat kepada perusahaan-perusahaan, dengan memberikan data jumlah karyawannya yang sudah memiliki dan yang belum memiliki akun JMO. Apabila perusahaan memberikan data karyawan yang belum terdaftar, BPJS Juanda akan membantu proses pendaftarannya.
- b) BPJS Juanda bekerja sama dengan kantor-kantor wilayah untuk menyebarkan pesan melalui WhatsApp ke nomor telepon karyawan. Pesan tersebut berisi ajakan untuk mengunduh dan menggunakan JMO.
- c) Pegawai BPJS Juanda mendirikan stan di perusahaan-perusahaan besar yang jumlah karyawannya banyak tetapi tingkat penggunaan JMO-nya masih rendah. Stan ini beroperasi selama satu hari dan bertujuan untuk memberikan informasi dan pendampingan langsung kepada karyawan terkait penggunaan JMO.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda secara signifikan meningkatkan efisiensi layanan. JMO memberikan kemudahan akses bagi peserta dalam mengelola berbagai keperluan administrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pengguna terutama untuk klaim JHT dengan saldo di bawah Rp10.000.000. Analisis berdasarkan Teori Difusi Inovasi Everett Rogers mengungkapkan bahwa keberhasilan JMO dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci: keunggulan relatif JMO dibandingkan metode konvensional, kesesuaian dengan

kebutuhan pengguna, kemudahan penggunaan, efektivitas komunikasi, dan dukungan sistem sosial yang baik.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan, seperti rendahnya literasi digital di antara beberapa peserta dan pentingnya keamanan data. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu terus berupaya meningkatkan literasi digital, memberikan dukungan teknis yang responsif, dan melakukan sosialisasi yang efektif untuk memastikan bahwa JMO dapat dimanfaatkan secara optimal oleh semua peserta. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi strategi peningkatan efisiensi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara nasional dan bagi lembaga pelayanan publik lainnya yang ingin menerapkan sistem pelayanan berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisoemaryo, B. S., & Prasetyo, R. T. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION. *JURNAL RESPONSIF*, 4(1), 110–117. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti>
- Farkhan, M., Samudera, D., & Pertiwi, V. I. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) (STUDI KASUS DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT KOTA SURABAYA). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152–172.
- Hakiki, S. A. S., & S. A. (2024). Pemanfaatan Aplikasi JMO untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 2, 520–527.
- Maharani, K. F. D., & Mandira, I. M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 519–528. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i3.1538>
- Malik, C. H., A. N. F., & I. M. (2022). Penggunaan Aplikasi Peduli Lindungi oleh Lansia Ditinjau dari Teori Difusi Inovasi. *AVANT GARDE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(02), 159–176.
- Masrohatin, S., Nisa, N., Rodliyah, K., Zuroidah Al -Adawiyah, N., Ekonomi Syariah, J., Ekonomi dan Bisnis Islam, F., & Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, U. (2024).

IMPLEMENTASI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE PADA PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG JEMBER
IMPLEMENTATION OF THE JAMSOSTEK MOBILE APPLICATION IN THE PROCESS OF DISBURSEMENT OF OLD AGE SECURITY AT BPJS KETENAGAKERJAAN JEMBER BRANCH. *Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 143–154.

Nabilah Cahyani, Z., Rahman Setiawan, E., Rudy Sunindya, B., Kesehatan, A., Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, J., & Kesehatan Kemenkes Malang, P. (2024). Implementasi Jamsostek Mobile dalam Meningkatkan Layanan Online Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. *IJHIMR: Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records*, 1(2), 71–78. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2>

Pradiya, N. P., Rudiana, C. A., & Nuryanto, Y. (2024). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PESERTA JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA DI KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2023. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 7(2), 290–303.

Ramadayani, F., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). PENGARUH COMPLETE FEATURES, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ZOOM MEETING PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(3), 633–647. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.86>

Rizaldi, S. A. R. , A. S. , & K. I. (2023). ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE) PADA GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN METODE NAIVE BAYES 1). *STORAGE-Jurnal Ilmiah Teknik Dan Ilmu Komputer*, 2(3), 109–117. <https://doi.org/10.55123>

Shiddiqi, M. H. A. , S. S. , R. M. A. , Y. F. F. , I. M. , & F. N. E. (2023). Implementasi Dalam Peningkatan Kepesertaan Bpjs Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Jamsostek (JMO) Kcp. Pasaman Barat: Memudahkan Akses Layanan E-Government. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(1), 9–3. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i1>

- Trimartina, S. P. (2023). Gambaran Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. *Journal of Health Education and Literacy (J-Healt)*, 6(1), 44–49.
- Wayan, O. I., & Pramana, Y. (2023). *PROSEDUR KLAIM JAMINAN HARI TUA MELALUI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI, DENPASAR*.
- Wijaya, R., Ramdan, A. R., Asariningrum, D., Syantifa, R. A., & Sarathan, I. (2024). Fenomena Self Diagnose terhadap Konten Kesehatan Mental di Media Sosial Tiktok: Analisis Wacana Multimodal terhadap Asumsi Masyarakat di Kolom Komentar. *JSSH (Jurnal Sains Sosial Dan Humaniora)*, 8(2), 125. <https://doi.org/10.30595/jssh.v8i2.23784>
- Wiranda, A. D. , F. I. (2022). Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 2001–2008.