

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PESERTA JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA DI KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2023

Naya Putri Pradiya

Universitas Padjajaran

Naya20002@mail.unpad.ac.id

*Corresponding Author

Rudiana

Universitas Padjajaran

rudiana2017@unpad.ac.id

Yayan Nuryanto

Universitas Padjajaran

yayan.nuryanto@unpad.ac.id

Abstrak

BPJS Ketenagakerjaan telah mengembangkan aplikasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja Mobile (JMO) sebagai inovasi dalam pelayanan kepada peserta jaminan sosial tenaga kerja. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas efektivitas penggunaan aplikasi JMO dalam meningkatkan pelayanan bagi peserta jaminan sosial tenaga kerja di Kabupaten Bandung tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis efektivitas pelayanan aplikasi JMO berdasarkan pendekatan proses, pendekatan sumber, dan pendekatan sasaran. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui aplikasi JMO di Kabupaten Bandung masih menghadapi hambatan dalam penyelenggaraan sosialisasi kepada Masyarakat. Akibatnya, pengguna aplikasi JMO oleh peserta jaminan sosial tenaga kerja di Kabupaten Bandung belum sepenuhnya optimal.

Keywords: Pelayanan Publik, Pelayanan Jaminan Sosial

Abstrak

BPJS Ketenagakerjaan has developed the Social Security Manpower Mobile (JMO) application as an innovation in services to labor social security participants. Therefore, this study will discuss the effectiveness of using the JMO application in improving services for labor social security participants in Bandung Regency in 2023. This study uses a qualitative method to analyze the effectiveness of the JMO application service based on a process approach, a source approach, and a target approach. The data collection techniques of this study include observation, interviews, and documentation. Data collection techniques in this study include observation, interviews, and documentation. The results showed that services through the JMO application in Bandung Regency still face obstacles in organizing socialization to the community. Consequently, the use of the JMO application by labor social security participants in Bandung Regency has not been fully optimized.

Keywords: *Public Services, Social Security Services*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan bagi pelayanan publik sudah diamanatkan dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dimana di dalamnya menjelaskan tentang pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi Masyarakat (Simamora 2014) (Riani 2021). Pelayanan pada dasarnya merupakan cara memberikan bantuan, melayani, membantu, menyikapi, mengurus, dan menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang (Razak et al. 2024). Tantangan dalam pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan melibatkan sejumlah permasalahan, seperti pada perilaku tidak disiplin dari para aparat birokrasi, penetapan tarif yang tidak adil untuk mempercepat proses pelayanan publik, serta kurangnya pertanggung jawaban dan transparansi (Raharjo 2022). Selain itu, dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan seluruh Masyarakat sehingga kinerja pemerintah mendapat sorotan yang tajam dari Masyarakat (Cahyadi 2016).

Pemerintah harus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik diarahkan pada penyediaan layanan yang optimal, sesuai standar, dan dapat memberikan kepuasan kepada Masyarakat (Maani 2012). Seluruh instansi pemerintah diharapkan untuk mematuhi peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga tercipta kepastian hukum dan jaminan bagi Masyarakat bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar yang harus dijamin (Yunaningsih, Indah, and Eryanto Septiawan 2021). Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, diharapkan dapat dengan cepat beradaptasi dengan perubahan zaman yang dinamis saat ini (Hutahayan 2019). Dengan menempatkan publik sebagai pusat dari penyelenggaraan layanan, aspirasi Masyarakat itu menjadi kunci yang fundamental untuk menentukan arah kebijakan dan perkembangan sistem pelayanan publik. Tugas pokok dari pemerintah terbagi juga menjadi 3 bagian yaitu ada fungsi hakiki yaitu service (pelayanan), empowerment (pemberdayaan), dan yang terakhir ada development (Pembangunan) (Mustanir et al. 2022). Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat menciptakan kepuasan Masyarakat (Syamsuadi, Amir, Diki Arisandi, Liza Trisnawati, Seri Hartati, Luluk Elvitaria 2022). Penyelenggaraan pemerintahan melalui pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, tetapi juga oleh pemerintah daerah, yang

didasarkan pada pendelegasian kewenangan melalui sistem otonomi daerah. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat dicapai dengan memastikan terpenuhinya landasan pelaksanaan pelayanan publik (Syamsuadi 2018).

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik sudah dijelaskan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam proses pelayanan publik, undang-undang ini berperan sebagai penghubung antara Masyarakat dan pemerintah. Aspek utama dalam pelayanan publik adalah implementasi standar pelayanan publik, yang menjadi dasar dalam menjalankan pelayanan tersebut. Setiap pelaksanaan pelayanan publik diwajibkan memiliki standar pelayanan dan dianggap sebagai jaminan kepada penerima layanan (Syamsuadi and Abdurrah 2017). Standar pelayanan adalah parameter baku dalam memberikan pelayanan yang harus dipatuhi oleh penyedia atau penerima layanan. Penetapan, pembuatan, dan penyesuaian standar pelayanan publik perlu dilakukan sesuai dengan karakteristik kebutuhan, sifat, jenis, dan kondisi lingkungan. Pasal 21 undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur tentang standar pelayanan publik. Keberhasilan mencapai standar pelayanan publik menjadi kunci bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (M. Nugroho and Halik 2016).

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, hal ini juga sangat mempengaruhi bagi para pemerintah. Dengan adanya teknologi yang saat ini diterapkan dalam pemerintahan dapat membantu pemerintah untuk menjalankan seluruh aktivitas pelayanan (Febriani and Prathama 2022). E-Government ini adalah sebuah konsep untuk penggunaan teknologi informasi dan juga komunikasi oleh pemerintah yang nantinya diharapkan dapat membantu seluruh pemerintah dalam menjalankan tugasnya yaitu menyediakan layanan dan mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan Lembaga pemerintah lainnya (Salma and Nawangsari 2022). Selain itu, E-Government juga memiliki potensi sebagai alat yang dapat mengubah bagi pemerintah. Ini memungkinkan pemerintah untuk mengejar kebijakan yang mendukung bisnis dan investasi yang krusial bagi pertumbuhan ekonomi dalam jangka Panjang. Di Indonesia, penyusunan masterplan E-Government mengacu pada Perpres no.132 Tahun 2022 yang mana

di dalamnya mengatur terkait SPBE (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik). Pemanfaatan E-Government ini diharapkan dapat meningkatkan produktifitas serta efisiensi dari proses birokrasi. Inisiatif pelaksanaan E-Government oleh pemerintah dimulai dengan dikeluarkan Intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang pengembangan dan pendayagunaan telekomunikasi media dan informatika (S. S. Nugroho et al. 2024).

BPJS Ketenagakerjaan adalah entitas hukum publik yang bertanggung jawab kepada Presiden, karena BPJS Ketenagakerjaan ini memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja yang ada di Indonesia, baik yang beroperasi di sektor formal maupun informal, termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia minimal selama 6 bulan (Dewi, Yulianthini, and Telagawathi 2019). Bagi para pekerja dan Lembaga yang terlibat, BPJS Ketenagakerjaan menjadi dikenal bagi peserta yang tergabung dalam program jaminan sosial. Sebagai Lembaga negara. BPJS Ketenagakerjaan ini tidak semua peserta bisa mendapatkannya karena harus mengikuti beberapa ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah (Djiko and H. S. Tangkau 2018), hal ini sudah disesuaikan dengan jenis kepesertaannya yaitu seperti:

1. Pekerja Penerima Upah (PPU)

Pekerja penerima upah ini yaitu pekerja yang sudah mendapatkan upah, gaji, atau juga imbalan dari Perusahaan tersebut. Contohnya seperti PNS, TNI, POLRI, Karyawan Perusahaan swasta, karyawan BUMN/BUMD, Karyawan Yayasan dan juga Perusahaan. Program yang bisa diikuti dalam BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP). Iuran JKK dan JKM ini nantinya dibayarkan oleh pemberi kerja, sementara iuran JHT dan JP ini ditanggung Bersama oleh pemberi kerja dan penerima upah kerja.

2. Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU)

Pekerja Bukan Penerima Upah ini adalah merujuk pada individu yang memperoleh pendapatan secara independent, baik melalui penawaran barang atau jasa. Contohnya termasuk pekerja professional, seperti dokter dan pengacara, serta pekerja skala kecil seperti pedagang, petani, sopir angkot, serta pengemudi taksi

online. Program yang bisa diikuti yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Hari Tua (JHT). Iuran untuk semua program ini ditanggung oleh masing-masing pengguna.

3. Pekerja Jasa Konstruksi (Jakon)

Pekerja di bidang jasa konstruksi ini mencakup individu yang terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan proyek konstruksi. Mereka dapat berstatus sebagai pekerja kontrak atau pekerja harian, dan sumber dana pengerjaan proyek dapat berasal dari APBN/APBD, dana luar negeri, sektor swasta, perorangan, dan sumber dana lainnya. Program yang dapat diikuti yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM). Sumber iuran ini sepenuhnya harus dibayarkan oleh pemberi kerja atau kontraktor.

4. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Pekerja Migran Indonesia merujuk kepada warga negara Indonesia yang melakukan pekerja di luar wilayah Republik Indonesia dan menerima upah. Bisa mencakup individu yang berencana bekerja di luar negeri atau sedang dalam tahap perencanaan untuk melakukannya. Program yang dapat diikuti yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) yang dapat dilakukan secara sukarela. Iuran berasal dari peserta dan bukan dari pemberi upah di luar negeri, sehingga PMI harus menyisihkan dana.

Sehingga BPJS Ketenagakerjaan ini mengeluarkan aplikasi untuk memudahkan melakukan pelayanan terhadap pengguna jaminan sosial, aplikasi tersebut dinamakan JMO (Jamsostek Mobile). Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini adalah sebuah layanan digital dimana nasabah BPJamsostek dapat melakukan layanan melalui handphone masing-masing. Aplikasi JMO ini mempunyai banyak fitur yang dapat kita akses yaitu seperti cek saldo Tabungan, pelaporan ketenagakerjaan kerja, dan juga dapat melakukan pencairan jaminan tanpa perlu datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Dengan fitur-fitur yang mudah diakses dan informatif, JMO memfasilitasi peserta untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai manfaat yang mereka dapatkan dari program ini. Aplikasi ini juga menyediakan fitur pengaduan terintegrasi, memberikan kesempatan kepada peserta untuk melaporkan permasalahan data atau keanggotaan tanpa harus

mengunjungi kantor cabang. Terdapat pula fitur berita yang juga update terkini mengenai kebijakan BPJS Ketenagakerjaan dan berita terkait. JMO tidak hanya menjadi sarana yang nyaman bagi peserta untuk mengelola keamanan kerja mereka, tetapi juga menjadu sumber pengetahuan penting yang dapat membantu mereka menyadari manfaat dan pentingnya melindungi pekerjaan, jaminan sosial, dan ketenagakerjaan. Hingga saat ini aplikasi JMO ini sudah diunduh sebanyak 10 juta kali.

BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2022 menargetkan sebanyak 7 juta pengguna aktif untuk aplikasi JMO, jumlah total pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) tercatat mencapai 13,31 juta. Pramudya Iriawan Buntoro, Direktur Perencanaan Strategis dan Teknologi Informasi di BPJS Ketenagakerjaan, menekankan bagaimana pentingnya untuk mengedepankan layanan digital. Menurutnya, data menunjukkan peningkatan pengguna fasilitas online, dan aspek kecepatan juga terbukti lebih efektif. Untuk mengantisipasi melonjaknya pengguna nantinya, pihak yang telah membuat aplikasi sudah melakukan banyak persiapan sejak tahun 2021. Salah satunya adalah peningkatan kapasitas layanan digital. Selanjutnya, fokusnya adalah untuk memastikan keamanan pengguna. Ketika BP Jamsostek meluncurkan layanan digital, keamanan menjadi prioritas utama.

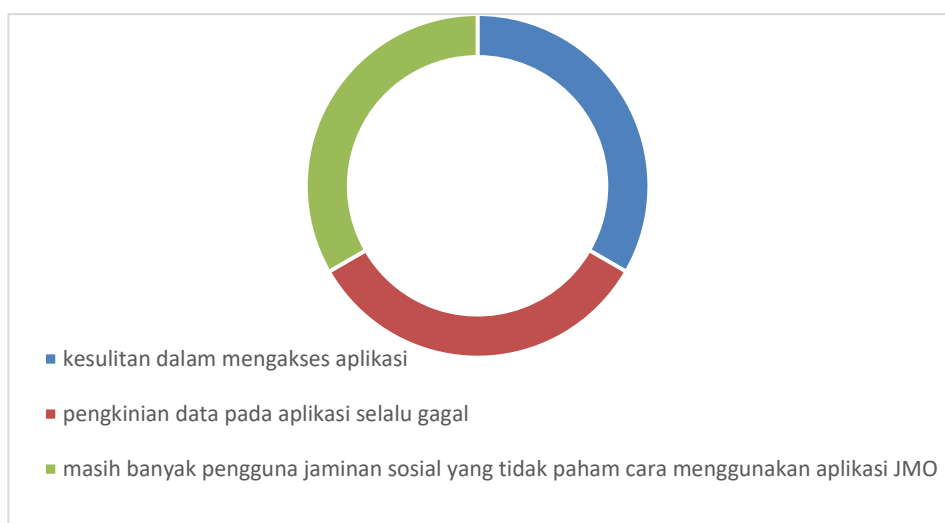
Gambar 1. Aplikasi JMO



Sumber: Data penelitian, 2024

Akan tetapi, meskipun sudah adanya aplikasi JMO ini untuk kemudahan mengakses beberapa pelayanan yang ada di dalamnya untuk mempermudah, tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan pada aplikasi ini masih belum maksimal. Adanya beberapa keluhan dari para pengguna jaminan sosial seperti berikut:

Gambar 2
Data Permasalahan Pada Aplikasi JMO



Sumber: Data olahan penelitian, 2024

Dapat dilihat pada gambar diatas, bahwa masalah yang terjadi pada aplikasi JMO ini yaitu yang pertama kesulitan dalam mengakses aplikasi dikarenakan ada beberapa faktor seperti memori ponsel penuh, akun ganda yang mana jika peserta sudah memiliki akun data yang sama dikarenakan sudah mendaftar dan mencoba untuk mendaftar lagi, koneksi buruk, maintenance aplikasi ini juga menjadi penyebab dikarenakan sedang ada pemeliharaan aplikasi untuk memperbaharui fitur-fitur. Permasalahan kedua yaitu pengkinian data pada aplikasi selalu gagal, setelah berhasil membuat akun Jamsostek Mobile para peserta harus melakukan pengkinian data atau update data, pada proses ini masih banyak peserta yang mengaku gagal terus pada saat melakukan pengkinian data. Lalu permasalahan yang terakhir yaitu masih banyak pengguna jaminan sosial yang tidak paham cara menggunakan aplikasi JMO, Masyarakat yang berada di Kabupaten bandung banyak yang bekerja sebagai petani, buruh pabrik, dan lain sebagainya, yang mana ini menyebabkan

mereka tidak begitu paham untuk menggunakan aplikasi pada pelayanan BPJS Ketenagakerjaan ini, para peserta lebih memilih untuk datang ke kantor cabang secara langsung untuk melakukan pelayanan BPJS dibandingkan via Online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program Jaminan Sosial tenaga Kerja Mobile (JMO) dalam meningkatkan pelayanan di Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yang mana tujuannya adalah untuk mengetahui kegiatan pelayanan tertentu serta berbagai macam kegiatan secara jelas dan juga mendalam. Dengan mempertimbangkan situasi dan juga kondisi penelitian, pendekatan kualitatif mendukung penulis dalam memperoleh data berupa kata-kata baik secara tertulis maupun lisan dari objek yang akan diamati. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini juga difokuskan pada evaluasi efektivitas program pelayanan pada aplikasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja Mobile (JMO) yang ada di Kantor Cabang Kabupaten Bandung.

PEMBAHASAN

Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Mobile (JMO) diinisiasi oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan kemudahan akses layanan jaminan sosial secara online. Tujuan utama dari program ini adalah untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memastikan bahwa seluruh tenaga kerja, termasuk yang berada di daerah terpencil, dapat mengakses perlindungan sosial dengan mudah. Aplikasi JMO dirancang untuk mempercepat proses klaim, memudahkan pendaftaran, dan menyediakan informasi yang akurat tentang hak dan kewajiban pekerja.

Tantangan dalam Pelaksanaan Program

Selama pelaksanaan program JMO, beberapa tantangan telah diidentifikasi, antara lain:

1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi: Di beberapa daerah, termasuk Kabupaten Bandung, infrastruktur teknologi yang tidak memadai menghambat akses ke aplikasi JMO. Jaringan internet yang lemah dan seringnya gangguan server menyebabkan pelayanan menjadi lambat.
2. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi: Banyak tenaga kerja belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara menggunakan aplikasi JMO. Sosialisasi yang

kurang efektif membuat masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan.

3. Tingkat Literasi Digital yang Rendah: Terutama di kalangan pekerja yang lebih tua, tingkat literasi digital yang rendah menjadi penghalang dalam pemanfaatan aplikasi JMO.

Pendekatan dalam Mengukur Efektivitas Program

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Lubis, yang mencakup tiga pendekatan utama untuk mengukur efektivitas: Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sasaran.

1. Pendekatan Sumber (Resource Approach)

Pendekatan ini mengevaluasi efektivitas berdasarkan kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dalam mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan sumber daya, seperti teknologi, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang terlibat dalam implementasi aplikasi JMO.

- a. Temuan: Infrastruktur teknologi yang belum memadai menjadi kendala utama dalam pelaksanaan aplikasi JMO di Kabupaten Bandung. Keterbatasan jaringan internet dan seringnya gangguan server membuat pelayanan menjadi tidak stabil. Hal ini diperparah dengan kurangnya pemeliharaan dan pengembangan aplikasi yang cepat.
- b. Upaya: BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan infrastruktur teknologi dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala. Kerjasama dengan penyedia layanan internet diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas aplikasi.

2. Pendekatan Proses (Process Approach)

Pendekatan proses mengevaluasi efektivitas berdasarkan efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi JMO.

- a. Temuan: Aplikasi JMO meningkatkan efektivitas pelayanan dengan mempercepat proses administrasi dan mengurangi beban antrian di kantor cabang. Namun, beberapa kendala teknis, seperti kinerja aplikasi yang lambat, masih perlu diatasi.
- b. Upaya: BPJS Ketenagakerjaan telah meningkatkan upaya sosialisasi dan pelatihan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Edukasi yang lebih baik diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi secara efektif.

3. Pendekatan Sasaran (Goal Approach)

Pendekatan sasaran berfokus pada pencapaian tujuan spesifik yang telah ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

1. Indikator Keberhasilan:
 - a. Jumlah Pengguna Aktif: Evaluasi jumlah tenaga kerja yang aktif menggunakan aplikasi JMO.
 - b. Waktu Proses Klaim: Mengukur rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memproses klaim.
 - c. Tingkat Kepuasan Pengguna: Survei kepuasan pengguna terkait kemudahan akses dan kecepatan layanan.
 - d. Jumlah Klaim yang Disetujui: Menghitung jumlah klaim yang diproses melalui aplikasi.
 - e. Tingkat Pengetahuan Tenaga Kerja: Evaluasi peningkatan pengetahuan dan kesadaran tenaga kerja tentang jaminan sosial.
2. Upaya: BPJS Ketenagakerjaan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Studi kasus dapat dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas program dan mengidentifikasi area perbaikan.

Dampak Program JMO

- a. Efisiensi Operasional: Aplikasi JMO mengurangi beban kerja staf dan mempersingkat waktu administrasi dengan memungkinkan peserta untuk mengakses layanan secara mandiri.
- b. Kepuasan Peserta: Kemudahan akses informasi dan transparansi dalam pelayanan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Dampak Ekonomi Sosial: Program ini berkontribusi positif terhadap stabilitas ekonomi dan kesejahteraan tenaga kerja dengan mempermudah akses perlindungan sosial.

Pengalaman Pengguna

Berbagai tanggapan dari pengguna aplikasi JMO di Kabupaten Bandung menunjukkan manfaat yang signifikan, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis seperti kinerja aplikasi yang lambat. Pengguna mengapresiasi kemudahan

yang diberikan oleh aplikasi ini, namun berharap agar perbaikan terus dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja Mobile (JMO) dalam meningkatkan pelayanan bagi peserta jaminan sosial tenaga kerja di Kabupaten Bandung. Menggunakan teori efektivitas pendekatan proses, pendekatan sumber, dan pendekatan sasaran, penelitian ini mengkaji tiga rumusan masalah utama: efektivitas pelayanan Jamsostek Mobile, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi, dan upaya yang dapat dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan efektivitas program layanan Jamsostek Mobile.

Berdasarkan pendekatan proses, aplikasi JMO telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam efektivitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten Bandung. Aplikasi ini memfasilitasi akses layanan dengan lebih cepat, efisien, dan mudah, mengurangi kebutuhan peserta untuk mengunjungi kantor BPJS secara langsung. Hal ini terutama disebabkan oleh penyederhanaan prosedur layanan melalui aplikasi, yang memungkinkan verifikasi dokumen secara digital dan penetapan jadwal layanan secara otomatis. Pendekatan ini menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur dan transparan, meningkatkan kepuasan peserta secara keseluruhan.

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor utama yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi JMO, dengan menggunakan pendekatan sumber. Faktor-faktor tersebut meliputi:

- **Infrastruktur Teknologi:** Ketersediaan dan kualitas jaringan internet sangat menentukan aksesibilitas dan kinerja aplikasi JMO. Di wilayah dengan konektivitas rendah, penggunaan aplikasi menjadi terbatas dan kurang efektif.
- **Pengetahuan dan Keterampilan Pengguna:** Tingkat literasi digital dan pemahaman pengguna tentang aplikasi sangat mempengaruhi efektivitas penggunaannya. Peserta yang lebih terampil dalam teknologi cenderung lebih mudah memanfaatkan fitur-fitur aplikasi JMO.
- **Sosialisasi dan Edukasi:** Kurangnya sosialisasi dan edukasi menyebabkan banyak peserta tidak memahami cara menggunakan aplikasi JMO secara

optimal. Ini menunjukkan bahwa pendekatan sumber dalam hal edukasi dan informasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas aplikasi.

- Dukungan Teknis: Ketersediaan layanan dukungan teknis yang responsif dan efektif membantu peserta mengatasi masalah yang dihadapi saat menggunakan aplikasi, sehingga meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan aplikasi.

Menggunakan pendekatan sasaran, penelitian ini menyarankan beberapa upaya strategis yang dapat dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan efektivitas program layanan Jamsostek Mobile:

- Peningkatan Infrastruktur Teknologi: BPJS Ketenagakerjaan harus bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan akses yang lebih baik di daerah dengan konektivitas rendah, sehingga semua peserta dapat mengakses aplikasi JMO dengan mudah.
- Sosialisasi dan Edukasi Intensif: Meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, tatap muka, dan pemasangan banner di setiap kecamatan, untuk memastikan peserta memahami manfaat dan cara menggunakan aplikasi JMO.
- Pengembangan Fitur dan Layanan Dukungan Teknis: BPJS Ketenagakerjaan perlu terus mengembangkan fitur-fitur aplikasi JMO dan menyediakan layanan dukungan teknis yang memadai. Ini termasuk menyediakan help desk dan layanan pelanggan yang responsif untuk membantu peserta mengatasi masalah teknis.
- Pelatihan dan Pengembangan SDM: Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin dan program pengembangan diri untuk memastikan pegawai BPJS Ketenagakerjaan dapat memberikan layanan yang berkualitas dan mendukung penggunaan aplikasi JMO.

Dengan menerapkan upaya-upaya ini, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi JMO, memastikan bahwa semua peserta, termasuk mereka yang berpenghasilan di bawah 10 juta rupiah dan kelompok lanjut usia, dapat memanfaatkan layanan digital ini secara optimal. Peningkatan literasi digital, dukungan teknis yang baik, dan sosialisasi yang efektif akan memainkan peran kunci dalam mencapai tujuan ini. Penelitian ini menegaskan

bahwa aplikasi JMO memiliki potensi besar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten Bandung.

REFERENSI

- Cahyadi, Robi. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung* 10(3): 569–86.
- Dewi, Kadek Iin Listyana, Ni Nyoman Yulianthini, and Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. 2019. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kesehatan Di Kota Singaraja." *Manajemen* 5(2): 82–92.
- Djiko, Richard, and Charles H. S. Tangkau. 2018. "Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Di Kabupaten Halmahera Utara." *Jurnal Administrasi Publik* 9(1): 109–20. doi:10.31506/jap.v9i1.4738.
- Febriani, Efa Rohmatin, and Ananta Prathama. 2022. "Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (SiPraja 4.0)." *Jurnal Kebijakan Publik* 13(4): 354–60.
- Hutahayan, John Fresly. 2019. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Deepublish.
- Maani, Karjuni Dt. 2012. "Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *TINGKAP* 8(1): 17–30.
- Mustanir, A, M R R Razak, E Koisin, M R Fitrianto, and ... 2022. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. books.google.com. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=gfyUEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA141&dq=%22amir+syamsuadi%22&ots=TNCRbv_ND3&sig=7DWbdO7fBx06I-dZN2rwj6T3TmM.
- Nugroho, Mulyanto, and Abdul Halik. 2016. "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri." *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian* 1(02).
- Nugroho, Spto Setyo, Fajar Alan Syahrier, Liza Trisnawati, and Luluk Elvitaria. 2024. "Implementasi Pemerintahan Digital Pada Sistem Penilaian Kinerja Secara Elektronik (E-Sikap) Organisasi Perangkat Daerah." *SUMUR-Jurnal*

Sosial Humaniora 2(1): 12–20.

Raharjo, Muhamad Mu'iz. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Razak, Muhammad Rais Rahmat, Ade Putra Ode Amane, Buyamin Buyamin, Bonataon Maruli Timothy Vincent Simandjorang, Paisal Halim, Surjanto Surjanto, Supratman Tahir, et al. 2024. *Eureka Media Aksara Administrasi Publik Di Era Digitalisasi*. ed. Agus Hendrayady. Eureka Media Aksara.

Riani, Ni Ketut. 2021. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(11): 2443–52.

Salma, Safira Aulia, and Ertien Rining Nawangsari. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik." *Jurnal Kebijakan Publik* 13(2): 170–78.

Simamora, Arta. 2014. "Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excellence)." *Media Pustakawan* 21(3 & 4): 27–33.

Syamsuadi, Amir, Diki Arisandi, Liza Trisnawati, Seri Hartati, Luluk Elvitaria, Ardian Adi Putra. 2022. "A Model of Development Mitigation Disaster Based on Digital Eco-Tourism as a Prevention Effort of Forest and Land Fire Disaster Management." *Journal of*
<http://ejournal.aibpmjournals.com/index.php/JICP/article/view/1749>.

Syamsuadi, Amir. 2018. "Membangun Demokrasi Pemerintahan Di Riau Dalam Perspektif Budaya Melayu." *Jurnal Dinamika Pemerintahan* 1(1): 1–10.

Syamsuadi, Amir, and U Abdurrah. 2017. "Memahami Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan." *Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah*.

Yunaningsih, Ani, Diani Indah, and Fajar Eryanto Septiawan. 2021. "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi." *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia* 3(1): 9–16. doi:10.37253/altasia.v3i1.4336.