

ADOPTION OF THE JAMSOSTEK MOBILE (JMO) APPLICATION IN BPJS KETENAGAKERJAAN LHOKSEUMAWE BRANCH

¹Hasya Tillah, ²Yuna Regita Cahyani, ³Chilvi Alnura, ⁴Rozatun Nufus,
⁵Yusmika Indah, ⁶Halimatus Sa'diyah, ⁷Rahmi Raihan

Politeknik Negeri Lhokseumawe, Program Studi Administrasi Bisnis
[email: hasyatillah123@gmail.com](mailto:hasyatillah123@gmail.com)

Received Date. 02 Januari 2023
Revised Date. 10 Januari 2023
Accepted Date. 23 Januari 2023

Keywords:
Jamsostek Mobile (JMO);
BPJS Ketenagakerjaan;
Digital Service Innovation

Kata Kunci:
Jamsostek Mobile (JMO);
BPJS Ketenagakerjaan;
Inovasi Layanan Digital

ABSTRACT

This study examines the implementation of the Jamsostek Mobile Application (JMO) as a digital innovation by BPJS Ketenagakerjaan in delivering services to participants, particularly at the Lhokseumawe Branch Office. The purpose of this research is to analyze the extent of JMO implementation, the features utilized, and the challenges encountered. The research employs a descriptive qualitative method through observation and interviews. The findings show that the JMO application has provided significant benefits such as time efficiency, 24-hour service access, transparency of balance and claims information, and reduced manual administrative burdens. Nevertheless, challenges remain, including limited digital literacy, restricted internet access, and technical issues within the application. User data also indicate fluctuations, these trends highlight the inconsistency of usage despite continuous feature development. Therefore, sustainable socialization, digital literacy improvement (especially for informal workers and the elderly), system stability enhancement, and collaboration with labor communities and digital villages are needed to optimize JMO adoption and strengthen public trust in BPJS Ketenagakerjaan.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai inovasi digital BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan kepada peserta, khususnya di Cabang Lhokseumawe. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana penerapan JMO, fitur yang digunakan, serta kendala yang dihadapi. Metode penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JMO memberikan manfaat nyata, antara lain efisiensi waktu, akses layanan 24 jam, transparansi informasi saldo dan klaim, serta pengurangan beban administrasi manual. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, serta gangguan teknis aplikasi. Data pengguna juga menunjukkan fluktuasi, oleh karena itu diperlukan upaya optimalisasi melalui sosialisasi berkelanjutan, peningkatan literasi digital khususnya bagi pekerja informal dan kelompok usia lanjut, perbaikan kualitas sistem agar lebih stabil, serta kolaborasi dengan komunitas tenaga kerja dan desa digital. Dukungan infrastruktur teknologi dan pendampingan yang memadai, JMO berpotensi memberikan pelayanan lebih optimal dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang pesat telah membawa perubahan Digitalisasi telah menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pemanfaatan teknologi digital, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga negara yang berperan dalam memberikan perlindungan sosial bagi tenaga kerja juga mengambil langkah strategis dengan menghadirkan inovasi layanan berbasis digital. Salah satu bentuk nyata dari inovasi tersebut adalah pengembangan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai platform pelayanan digital yang bertujuan mempermudah peserta dalam mengakses informasi dan layanan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Aplikasi JMO merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya, BPJSTKU, dengan fitur yang lebih lengkap dan user-friendly. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan berbagai aktivitas, mulai dari pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT), pengajuan klaim, pemutakhiran data, hingga pelaporan dan pengaduan. Semua layanan tersebut tersedia secara daring melalui perangkat smartphone, sehingga diharapkan mampu menjawab tuntutan pelayanan yang cepat, tepat, dan nyaman sesuai perkembangan zaman.

Namun demikian, implementasi JMO tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Di beberapa daerah, termasuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe, masih ditemukan kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet, serta kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi. Kondisi ini berdampak pada fluktuasi jumlah pengguna JMO dari tahun ke tahun, yang mengindikasikan adanya dinamika dalam pemanfaatan teknologi digital oleh peserta.

Selain itu, data tingkat kepesertaan juga menunjukkan tantangan serius. Meskipun digitalisasi sudah diterapkan, cakupan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan untuk program JKK dan JKM masih relatif rendah, yakni hanya 21,93%, jauh menurun dibandingkan capaian 60,7% pada akhir tahun 2019 (Khakim, 2021). Fakta ini menegaskan bahwa upaya akuisisi dan retensi kepesertaan, terutama bagi Pekerja Bukan Penerima Upah, masih menghadapi kendala signifikan.

Dengan demikian, evaluasi terhadap strategi implementasi dan adopsi teknologi menjadi krusial untuk mengidentifikasi akar permasalahan serta merumuskan solusi yang lebih adaptif terhadap kondisi demografi dan infrastruktur digital di berbagai wilayah (Anggraeni et al., 2020). Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menggambarkan penerapan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi, serta menilai sejauh mana aplikasi ini berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan.

Lebih lanjut, studi ini juga akan mengkaji dampak aplikasi JMO terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan, sekaligus mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada serta menawarkan solusi inovatif. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian menggunakan pendekatan kombinasi berupa analisis data penggunaan aplikasi, survei terhadap pengguna dan non-pengguna, serta wawancara mendalam dengan staf BPJS Ketenagakerjaan dan pemangku kepentingan terkait. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman komprehensif mengenai dinamika adopsi teknologi dalam pelayanan publik, khususnya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe.

LANDASAN TEORETIS

Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Handoko (2012) menjelaskan bahwa SIM adalah prosedur sistematis yang berfungsi untuk mengelola data organisasi secara efisien. Mardhiyah (2019) menambahkan bahwa SIM mencakup interaksi manusia dan mesin yang berperan dalam menyediakan informasi bagi kegiatan manajerial. Dengan kata lain, SIM tidak hanya sekadar alat teknis, melainkan instrumen strategis dalam menjalankan aktivitas organisasi.

Menurut Susanto (2017), keberhasilan SIM sangat ditentukan oleh keterpaduan seluruh komponennya sehingga dapat menghasilkan informasi yang tepat waktu dan akurat. Manfaat SIM, antara lain: mempercepat pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, menyediakan data yang akurat dan relevan, serta memudahkan koordinasi antarbagian. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, SIM berfungsi sebagai fondasi digitalisasi layanan, termasuk implementasi aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai aktivitas atau proses yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ivainaroh (2022) menyatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Layanan publik yang baik akan membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga.

Handrisal (2021) mengidentifikasi beberapa prinsip pelayanan publik, seperti sikap profesional, komunikasi yang sopan dan jelas, kemampuan memahami kebutuhan masyarakat, serta respons cepat terhadap keluhan. Sementara itu, Zulkarnain (2020) menekankan bahwa kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna.

Kurniawan (2017) merumuskan lima dimensi utama kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu: tangibles (fasilitas fisik dan penampilan pegawai), reliability (keandalan layanan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan keamanan dan kompetensi), serta empathy (perhatian terhadap kebutuhan pengguna).

Analisis Penerapan JMO

Penerapan JMO pada dasarnya merupakan implementasi SIM di sektor pelayanan publik. Keberhasilannya dipengaruhi oleh kualitas sistem, kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, serta keterlibatan peserta. Analisis penerapan aplikasi ini mencakup tiga aspek utama: (1) implementasi teknologi dan fitur, (2) dampak terhadap efektivitas dan kenyamanan pelayanan, serta (3) hambatan yang dihadapi baik oleh pengguna maupun lembaga.

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas JMO sebagai inovasi layanan digital, khususnya di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara sistematis penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe. Data diperoleh melalui telaah kepustakaan yang mencakup teori, hasil studi sebelumnya, serta literatur terkait sistem informasi, pelayanan publik, dan implementasi aplikasi JMO, termasuk penelitian terkini mengenai layanan klaim JHT dan faktor penerimaan aplikasi JMO (Mariana & Ibrahim, 2022; Mariana & Murthaza, 2019).

Selain itu, data dikumpulkan melalui penelitian lapangan berupa observasi langsung di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe serta wawancara dengan pegawai dan peserta pengguna aplikasi JMO. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan cara mengolah, menafsirkan, dan menyajikan informasi secara sistematis untuk mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Metode deskriptif dipilih karena mampu memberikan penjelasan menyeluruh terhadap fenomena penelitian tanpa manipulasi variabel (Sugiyono, 2017; Moleong, 2019).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

JMO merupakan aplikasi digital resmi BPJS Ketenagakerjaan yang dikembangkan dari aplikasi sebelumnya, yaitu BPJSTKU. Menurut Lilis & Fajriyani (2019), JMO hadir untuk memperluas akses, meningkatkan efisiensi, dan memudahkan peserta dalam memperoleh layanan secara mobile, baik pekerja penerima upah maupun bukan penerima upah.

Fitur utama JMO mencakup pendaftaran akun, pembaruan data, pengecekan saldo JHT dan JP, pengajuan serta pelacakan klaim, kartu digital, pembayaran iuran, top-up e-wallet, serta kanal pengaduan. Fitur-fitur ini memungkinkan peserta mengakses layanan kapan saja dan di mana saja sekaligus mengurangi beban administratif di kantor cabang Lhokseumawe.

Aplikasi JMO memiliki sejumlah keunggulan, seperti kemudahan akses, berkurangnya antrean, dan peningkatan transparansi layanan. Meski demikian, masih terdapat hambatan, antara lain keterbatasan fitur, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis berupa akses internet dan rendahnya literasi digital masyarakat Kota Lhokseumawe sebagai pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe

Penerapan JMO dan Manfaatnya

Penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe merupakan bagian dari transformasi digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta. Aplikasi ini menyediakan fitur yang beragam, mulai dari pengecekan saldo JHT dan JP, klaim online, pelacakan status klaim, kartu digital, hingga pembayaran iuran. Fitur-fitur tersebut dirancang untuk memudahkan peserta, khususnya pekerja sektor formal maupun informal, dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Manfaat JMO cukup nyata, antara lain efisiensi waktu dan biaya karena peserta tidak perlu antri di kantor, transparansi saldo dan status klaim yang dapat dipantau secara real-time, serta akses layanan yang tersedia selama 24 jam. Dari sisi organisasi, aplikasi ini juga membantu mengurangi beban administrasi manual. Temuan ini sejalan dengan Firman (2021) yang menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi operasional, aksesibilitas, dan kepuasan peserta.

Pemanfaatan teknologi finansial dapat memperkuat keandalan infrastruktur dan menyederhanakan proses transaksi, sehingga JMO berpotensi menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kinerja BPJS Ketenagakerjaan. Namun, keberhasilan penerapan digitalisasi juga sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang adaptif serta peningkatan kapasitas SDM. Dengan demikian, JMO tidak hanya berfungsi sebagai sarana layanan, tetapi juga sebagai tonggak penting dalam mendorong modernisasi pelayanan publik.

Kendala dan Upaya Optimalisasi

Meskipun penerapan JMO membawa banyak manfaat, masih terdapat sejumlah kendala dalam pelaksanaannya. Pertama, rendahnya literasi digital peserta, terutama dari kalangan pekerja informal dan usia lanjut, membuat sebagian masih kesulitan menggunakan aplikasi. Kedua, kendala teknis seperti error saat

login, kegagalan verifikasi, dan keterlambatan proses klaim menurunkan kenyamanan pengguna. Ketiga, akses internet yang terbatas di beberapa wilayah pelosok Aceh Utara menjadi hambatan serius. Keempat, kurangnya pendampingan langsung bagi peserta menyebabkan sebagian kembali memilih metode manual.

Kendala tersebut sejalan dengan penelitian Handayani et al. (2018) dan Komalasari (2020) yang menyebutkan bahwa rendahnya adopsi teknologi informasi di sektor publik sering kali dipicu oleh literasi digital yang terbatas, infrastruktur yang kurang memadai, serta resistensi terhadap perubahan kebiasaan lama.

Untuk mengoptimalkan pemanfaatan JMO, beberapa langkah perlu diperkuat, antara lain:

- Sosialisasi berkelanjutan melalui media sosial, radio lokal, dan penyuluhan lapangan.
- Pelatihan penggunaan aplikasi khususnya untuk pekerja informal (BPU) dan kelompok rentan digital.
- Peningkatan keandalan aplikasi melalui pemeliharaan sistem dan pembaruan fitur secara rutin.
- Kolaborasi dengan komunitas pekerja dan desa digital agar penggunaan aplikasi lebih inklusif.

Pengembangan aplikasi yang relevan dan efisien, disertai penyebaran informasi yang komprehensif, merupakan faktor kunci untuk mendorong adopsi teknologi. Dengan strategi ini, JMO dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan, menjaga konsistensi jumlah pengguna, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

KESIMPULAN

Penerapan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe terbukti membawa manfaat bagi peserta, seperti efisiensi waktu, akses layanan 24 jam, transparansi informasi saldo dan klaim, serta pengurangan beban administrasi manual. Meskipun fitur aplikasi terus berkembang, masih terdapat kendala dalam konsistensi penggunaannya akibat keterbatasan literasi digital, akses internet, dan gangguan teknis aplikasi.

Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi melalui sosialisasi berkelanjutan, peningkatan literasi digital terutama bagi pekerja informal dan kelompok usia lanjut, serta perbaikan kualitas sistem aplikasi agar lebih stabil. Selain itu, kolaborasi dengan komunitas tenaga kerja dan desa digital juga penting untuk memperluas adopsi JMO. Dengan dukungan infrastruktur teknologi dan pendampingan yang memadai, aplikasi JMO berpotensi memberikan pelayanan yang lebih optimal serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

REFERENSI

- Aida, N. R. (2021, September 14). Mengenal apa itu JMO (Jamsostek Mobile), aplikasi baru pengganti BPJSTKU. *Kompas.com*. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/09/14/083100565/mengenal-apa-itu-jmo-jamsostek-mobile-aplikasi-baru-pengganti-bpjstku?page=all>
- Anggraeni, R., Irwandy, I., Fadila, R., & Basman, M. H. (2020). Does the health insurance governance system support health care programs? *Enfermería Clínica*, 30(Suppl 1), 13–16. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.005>
- Az-Zahrah, F., Adian, Y. A. P., & Budiarto, W. (2020). Analisis kepuasan pengguna mobile e-health berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). *Jurnal Kesehatan*, 11(3), 395–404. <https://doi.org/10.26630/jk.v11i3.2219>
- Basalamah, M. R., & Rizal, M. (2018). *Perbankan syariah*. Malang: Empatdua Media.
- BPJS Ketenagakerjaan. (n.d.). Beranda. <https://www.bpjs.ketenagakerjaan.go.id>
- Firman, H. (2021). Penerapan sistem teknologi informasi terhadap peningkatan kinerja pegawai pada kantor unit pelaksana teknis dinas (UPTD) pendidikan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 7(3), 87–97. <https://doi.org/10.36312/jime.v7i3.2324>
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. *Heliyon*, 4(11), e00981. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
- Handrisal. (2021). Inovasi pelayanan berbasis electronic government melalui aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang tahun 2019. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 1–12.
- Hartono, B. (2013). *Sistem informasi manajemen berbasis komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ivainaroh. (2022). *Pemasaran pelayanan*. Jakarta: Kencana.
- Kadir, A. (2018). *Pemrograman Android & database*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Khakim, A. (2021). Problematika pengaturan dan penerapan sanksi pidana atas pelanggaran Pasal 15 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Audito Comparative Law Journal*, 2(1), 43–55. <https://doi.org/10.22219/aclj.v2i1.15159>

- Komalasari, R. (2020). Manfaat teknologi informasi dan komunikasi di masa pandemi Covid-19. *TEMATIK*, 7(1), 38–50.
<https://doi.org/10.38204/tematik.v7i1.369>
- Kurniawan. (2017). *Mengembangkan pemasaran Islam di Indonesia*. Jakarta: Bangkit.
- Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan. (n.d.). *Lapak Asik*.
<https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id>
- Lilis, C., & Fajriyani, D. (2019). Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 111–118.
- Mardhiyah, A. G. (2019). *Konsep dasar sistem informasi manajemen dan evaluasi perkuliahan dalam SIM*. Jakarta: Kencana.
- Mariana, M., & Ibrahim, A. (2022). Determinan cash holding pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 1–13.
<http://jurnal.stisalhilalsigli.ac.id/index.php/jhei/article/view/28>
- Mariana, M., & Murthaza, M. (2019). Etika bisnis dalam perspektif hukum Islam (Studi kasus pada swalayan Kota Sigli). *Tahqiqa: Jurnal Ilmiah Pemikiran Hukum Islam*, 13(1), 62–72.
<https://www.researchgate.net/publication/342378823>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prehanto, D. R. (2020). *Buku ajar konsep sistem informasi*. Surabaya: Scopindo.
- Rahman, W., & Saudin, L. (2022). *Bahan ajar sistem informasi manajemen*. Widina Bhakti Persada.
- Rusdiana, H. A., & Irfan, M. I. (2014). *Sistem informasi manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. (2017). *Sistem informasi manajemen*. Bandung: Linggar Jaya.