



Ranah Research :

Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613



ranahresearch@gmail.com



<https://jurnal.ranahresearch.com/>



Implementasi Dalam Peningkatan Kepesertaan Bpjs Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Jamsostek (JMO) Kcp. Pasaman Barat: Memudahkan Akses Layanan E-Government

M. Hanif Ash Shiddiqi¹, Syamsir², Muhammad Akbar Rifa'i³, Fadhel Fajrin Yunis⁴, Ahmad Radifan. S⁵, Salman Alfarisi. S⁶, Muhammad Iqbal⁷, Nabeel Edgar Ferdrianda⁸.

¹Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, mhanifashshiddiqi@gmail.com

²Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, syamsirsaili@yahoo.com

³Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, muhammadakbar.rifai@gmail.com

⁴Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, fadelyunnis@gmail.com

⁵Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, ahmadradifans@gmail.com

⁶Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, salmanalfarisi0503@gmail.com

⁷Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, siibal0011@gmail.com

⁸Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, nabeeledgar213@gmail.com

Corresponding Author: mhanifashshiddiqi@gmail.com

Abstract: *Implementing e-government makes government work more efficient, effective, transparent and less difficult. E-government also makes communication between the government, the general public, and the private sector easier. The aim of this research is to understand the implementation of increasing BPJS Employment Membership through the KCP Jamsostek (JMO) Application. West Pasaman: Facilitating Access to E-Government Services. The research method used in this research is a qualitative deductive approach. Data collection techniques use field observation. The results of this research show that the JMO Application displays all BPJS Employment programs and benefits. Because the system is still new and in the development stage, it sometimes experiences problems. The solution provided when JMO problems occur is by adding a menu of criticism and suggestions to the JMO application, and every service officer at BPJS Employment is obliged to resolve every complaint experienced by participants regarding the JMO application. As well as evaluating the effectiveness of JMO in increasing participation. It can be seen from the report how many participants use the JMO application, both those who register as participants and those who submit benefit claims.*

Keyword: *Digital governance, JMO application, BPJS Employment*

Abstrak: Implementasi e-government membuat kerja pemerintah lebih efisien, efektif, transparan, dan tidak sulit. E-government juga membuat komunikasi antara pemerintah, masyarakat umum, dan sektor swasta lebih mudah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami Implementasi Dalam Peningkatan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Jamsostek (JMO) KCP. Pasaman Barat: Memudahkan Akses Layanan E-Government. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan

deduktif Kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan Aplikasi JMO menampilkan semua program dan manfaat BPJS Ketenagakerjaan. Karena Sistem masih baru dan dalam tahap pengembangan, terkadang sering mengalami gangguan. Solusi yang di berikan saat terjadi kendala JMO yaitu dengan Menambahkan menu kritik dan saran pada aplikasi JMO, dan Setiap petugas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan wajib mengatasi setiap keluhan yg dialami peserta terkait aplikasi JMO. Serta Evaluasi Efektivitas JMO dalam Meningkatkan Kepesertaan Bisa dilihat dari laporan seberapa banyak peserta yg menggunakan aplikasi JMO, baik yg mendaftarkan diri sbg peserta maupun yg mengajukan klaim manfaat.

Kata Kunci: *Governansi digital, Aplikasi JMO, BPJS Ketenagakerjaan*

PENDAHULUAN

Sistem e-Government memungkinkan pengelolaan administrasi, layanan masyarakat, pengawasan sumber daya organisasi, keuangan, pajak, biaya, dan staf secara elektronik. Semua tindakan telah dilaksanakan. Diatur dalam sebuah sistem tunggal. E-Government adalah perkembangan terbaru untuk meningkatkan layanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna menciptakan sistem layanan publik yang cepat, terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, efisien, dan efektif. E-Government hadir sebagai salah satu instrumen yang memungkinkan pemerintah untuk beroperasi dengan lebih efektif, terbuka, dan cepat. Ketika ingin membagikan informasi kepada masyarakat, proses pengiriman dapat menjadi lebih efisien.

Perkembangan digitalisasi telah meluas ke berbagai sektor, bukan hanya sektor bisnis tetapi juga sektor publik, terutama dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Perusahaan memberikan layanan kepada peserta, termasuk pelayanan yang juga disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan di daerah Pasaman Barat. Perusahaan telah meluncurkan sebuah aplikasi yang memungkinkan peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan data dan informasi. Layanan dari aplikasi tersebut tidak hanya itu saja, tetapi juga mencakup pendaftaran PU dan BPU serta kemudahan pembayaran jarak jauh yang dapat diakses oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan, sehingga menghilangkan kebutuhan untuk datang ke kantor secara langsung. Sebelum teknologi informasi berkembang seperti sekarang, peserta harus pergi ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk mendaftar, memeriksa data, dan mendapatkan informasi tentang pembayaran iuran. Saat ini, peserta memiliki kemampuan untuk melakukan kegiatan tersebut secara daring menggunakan aplikasi.

Namun terdapat Kendala yang masih umum terjadi saat ini khususnya dikantor cabang BPJS Ketenagakerjaan KCP. Pasaman Barat adalah terkait dengan status aplikasi yang masih baru dan dalam tahap pengembangan. Keberadaan gangguan teknis yang kadang-kadang terjadi bisa menjadi hambatan serius dalam penggunaan aplikasi ini. Gangguan sistem atau keluhan teknis yang terjadi secara periodik dapat mempengaruhi pengalaman pengguna, menyebabkan ketidaknyamanan, dan bahkan mempengaruhi kepercayaan peserta terhadap kehandalan aplikasi tersebut.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka tugas peneliti berfokus pada judul “Implementasi Dalam Peningkatan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Jamsostek (JMO) KCP. Pasaman Barat: Memudahkan Akses Layanan E-Government.”

METODE

Penelitian ini menggunakan sebuah data kualitatif. Data kualitatif adalah jenis data non-numerik atau tidak dapat diproses dalam bentuk angka. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi. teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung ke BPJS Ketenagakerjaan KCP Pasaman Barat terkait

Implementasi Dalam Peningkatan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Jamsostek (JMO) KCP. Pasaman Barat: Memudahkan Akses Layanan E-Government. Informan dalam penelitian ini adalah Andi Mulya Fadjri selaku Penata Madya Kepesertaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas JMO dalam Meningkatkan Kesadaran Peserta

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) berperan penting dalam meningkatkan kesadaran peserta program BPJS Ketenagakerjaan di KCP Pasaman Barat. Dengan fitur-fitur yang mudah diakses dan informatif, JMO memungkinkan peserta untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang manfaat yang mereka peroleh dari program ini. Aplikasi ini memberikan informasi mengenai jaminan perlindungan yang diperoleh peserta mulai dari jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan program terkini khususnya jaminan terhadap kehilangan pekerjaan. Melalui pengumuman dan update berkala, JMO memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban peserta sehubungan dengan program BPJS ketenagakerjaan. Aplikasi ini juga dihadirkan agar para pekerja dapat dengan mudah memanfaatkan layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus mengantri atau harus mendatangi Kantor BPJS Ketenagakerjaan di KCP Pasaman Barat.

Terdapat juga fitur pengaduan terintegrasi yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk melaporkan permasalahan data atau keanggotaan tanpa harus datang ke cabang. Terdapat pula fitur berita yang memberikan update terkini kebijakan BPJS ketenagakerjaan dan berita terkait. Dengan semua manfaat di atas, aplikasi JMO tidak hanya menjadi sarana yang nyaman bagi peserta untuk mengelola keamanan kerja mereka, namun juga merupakan sumber pengetahuan penting, membantu mereka menjadi lebih sadar akan manfaat dan pentingnya melindungi pekerjaan, jaminan sosial, dan ketenagakerjaan. terima kasih kepada Program BPJS Ketenagakerjaan KCP pasaman barat

Tantangan dan Kendala Implementasi Aplikasi JMO

Implementasi aplikasi JMO dengan tujuan meningkatkan jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di KCP Pasaman Barat menghadapi beberapa tantangan yang cukup besar. Salah satunya terkait dengan status aplikasi yang masih baru dan dalam pengembangan. Adanya kendala teknis yang timbul sewaktu-waktu dapat menjadi kendala yang serius dalam penggunaan aplikasi ini. Masalah sistem atau keluhan teknis yang muncul secara berkala dapat mempengaruhi pengalaman pengguna, menimbulkan ketidaknyamanan, bahkan mempengaruhi kepercayaan peserta terhadap keandalan aplikasi. Selain itu, tingkat ketergantungan pada aplikasi yang masih dalam tahap pengembangan juga dapat menjadi penyebab ketidakpastian terkait fitur-fitur dan performa yang belum stabil, sehingga menurunkan minat dan kepercayaan peserta untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Kemudian tantangan penggunaan Aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan KCP Pasaman Barat yaitu aksesibilitas teknologi yang mungkin terbatas di beberapa wilayah, dengan infrastruktur internet yang belum merata atau kurang stabil. Hal ini dapat menghalangi peserta untuk menggunakan fitur aplikasi secara optimal.

Solusi terhadap kendala yang terjadi pada JMO

BPJS Ketenagakerjaan KCP Pasaman Barat telah mengambil beberapa langkah strategis untuk mengatasi tantangan penerapan governansi digital khususnya terkait penerapan JMO. Salah satu solusinya adalah dengan meningkatkan layanan dukungan teknis, memberikan dukungan yang lebih cepat dan respon yang lebih cepat kepada pengguna jika terjadi masalah atau gangguan pada aplikasi. Selain upaya teknis, sosialisasi dan edukasi kepada peserta juga ditingkatkan untuk meningkatkan kesadaran tentang kemungkinan gangguan teknis yang mungkin terjadi dan langkah apa yang bisa diambil jika mengalami masalah teknis. Semua langkah tersebut dilakukan agar aplikasi JMO menjadi lebih handal dan

memberikan manfaat maksimal bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan KCP Pasaman Barat dalam pengelolaan jaminan sosial mereka secara digital.

Evaluasi Efektivitas JMO dalam Meningkatkan Kepesertaan

Untuk mengevaluasi sejauh mana kontribusi aplikasi JMO terhadap peningkatan kepesertaan dan keterlibatan peserta di BPJS Ketenagakerjaan KCP Pasaman Barat, penting untuk menganalisis data yang relevan. Salah satu indikator utamanya adalah jumlah peserta yang menggunakan aplikasi JMO saat mendaftar sebagai anggota baru. Melacak jumlah pendaftaran baru melalui aplikasi, dapat memberikan gambaran tentang seberapa efektif aplikasi dalam menarik minat peserta baru. Selain itu, melihat jumlah klaim manfaat yang diajukan melalui aplikasi juga menjadi indikator penting. Jika terjadi peningkatan pengajuan klaim melalui JMO, ini bisa menunjukkan bahwa peserta merasa lebih terlibat dan nyaman menggunakan aplikasi untuk mengakses layanan.

Namun evaluasi tidak sebatas angka. Penting untuk mempertimbangkan dampak penggunaan aplikasi. Misalnya, apakah penggunaan aplikasi JMO memudahkan peserta dalam mengakses informasi program BPJS Ketenagakerjaan? Apakah aplikasi ini meningkatkan keterlibatan peserta dalam memahami manfaat yang mereka miliki serta proses klaimnya? Evaluasi juga harus mempertimbangkan masukan dan komentar dari pengguna aplikasi untuk menentukan seberapa baik aplikasi memenuhi kebutuhan mereka.

Dengan memadukan data jumlah pendaftaran baru, klaim manfaat yang diajukan, serta analisis dampak dan feedback pengguna, dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai tingkat kontribusi penerapan JMO dalam meningkatkan keterlibatan peserta di BPJS Ketenagakerjaan KCP Pasaman Barat

KESIMPULAN

Implementasi e-government membuat kerja pemerintah lebih efisien, efektif, transparan, dan tidak sulit. E-government juga membuat komunikasi antara pemerintah, masyarakat umum, dan sektor swasta lebih mudah. E-Government hadir sebagai salah satu instrumen yang memungkinkan pemerintah untuk beroperasi dengan lebih efektif, terbuka, dan cepat. Ketika ingin membagikan informasi kepada masyarakat, proses pengiriman dapat menjadi lebih efisien.

Terkait Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), Hasil penelitian menunjukkan Aplikasi JMO menampilkan semua program dan manfaat BPJS Ketenagakerjaan. Karena Sistem masih baru dan dalam tahap pengembangan, terkadang sering mengalami gangguan. Solusi yang di berikan saat terjadi kendala JMO yaitu dengan Menambahkan menu kritik dan saran pada aplikasi JMO, dan Setiap petugas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan wajib mengatasi setiap keluhan yg dialami peserta terkait aplikasi JMO. Serta Evaluasi Efektivitas JMO dalam Meningkatkan Kepesertaan Bisa dilihat dari laporan seberapa banyak peserta yg menggunakan aplikasi JMO, baik yg mendaftarkan diri sbg peserta maupun yg mengajukan klaim manfaat.

REFERENSI

- Dewi, D. A. K. L. L., Utami, M. A. J. P., & Sanjaya, I. (2023). *Peranan Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) dalam Peningkatan Kepesertaan pada Bpjs Ketenagakerjaan Kcp Jembrana* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Wiranda, A. D., & Fahlevi, 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.
- Samudera, M. F. 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.

- Fitriyana, V., Hakim, L., Novitasari, D. C. R., & Asyhar, A. H. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Buana Informatika*, 14(01), 40-49.
- Diana, F. (2023). PENENTU NIAT UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN JAMSOSTEK MOBILE: SEBUAH HUBUNGAN Pandangan Pemasaran Terpadu (Studi pada Penggunaan Layanan Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan).
- Dewi, K. K., Kaniawulan, I., & Lestari, C. D. (2023). ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) PADA APPSTORE MENGGUNAKAN METODE NAIVE BAYES. *Simtek: jurnal sistem informasi dan teknik komputer*, 8(2), 333-338.
- AYU NAWANGSIH, N. O. T. I. (2023). *EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN* (Doctoral dissertation, Politeknik Harapan Bersama).
- Lusiana, D., & Nugroho, A. B. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO) dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Sainteks*, 20(1), 95-106.
- MONTEIRO, L. L. B. PENDEKATAN MODEL TAM DAN IPA DALAM MENGANALISIS APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO).
- Noviriandini, A., Hermanto, H., & Ambarsari, D. A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) Menggunakan Algoritma Naive Bayes Classifier. *Reputasi: Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(1), 33-37.
- Azmi, T. A. U., Hakim, L., Novitasari, D. C. R., & Utami, W. D. U. D. (2023). Application Random Forest Method for Sentiment Analysis in Jamsostek Mobile Review. *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 20(1), 117-128.
- Azmi, T. A. U., Hakim, L., Novitasari, D. C. R., & Utami, W. D. U. D. (2023). Application Random Forest Method for Sentiment Analysis in Jamsostek Mobile Review. *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 20(1), 117-128.
- ADINI, N. B. (2023). DETERMINAN PENGGUNAAN MOBILE GOVERNMENT PADA PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE DI CABANG PALEMBANG.
- Pramana, I., Dewi, N. I. K., & Kencanawati, A. A. A. M. (2023). *Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi Jamsostek Mobile pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).