

Implementasi Jamsostek Mobile dalam Meningkatkan Layanan Online Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen.

Zulfatun Nabilah Cahyani^{1*}, Eko Rahman Setiawan¹, Bernadus Rudy Sunindya¹

¹Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

zulfatun_p17430213062@poltekkes-malang.ac.id

Keywords:

BPJS Ketenagakerjaan, Claim, Jamsostek Mobile, Old-Age Security, Online service

ABSTRACT

This research was motivated by various problems including, there are still some participants who do not understand the flow of procedures for claiming Old Age Insurance through the Jamsostek Mobile application, limited technological knowledge by the public so that it is difficult to implement Jamsostek Mobile services, especially in making Old Age Insurance Claims, lack of equitable socialization related to the interpretation of Social Security Mobile services so that there are still some participants who have not knowing the existence of Jamsostek Mobile services so that participants assume that Old Age Insurance Claims are still carried out offline and participants' lack of knowledge of the balance limit that can be claimed in the Jamsostek Mobile application. The purpose of this study is to determine the implementation of Jamsostek Mobile (JMO) in improving online services for Old Age Insurance (JHT) claims at BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. This research method uses qualitative methods using sampling techniques of non probability sampling design. Data collection techniques in this study by conducting interviews with 8 informants who will be asked for information. The results of this study show that the implementation of Jamsostek Mobile (JMO) in improving online services for Old Age Insurance (JHT) claims at BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen is quite good even though 6 participants who became informants 3 of them are still confused about using Jamsostek Mobile services in making Old Age Insurance claims, so BPJS Employment still needs to increase socialization evenly to participants who are still not well educated in use Social Security Mobile services independently. In addition, the Jamsostek Mobile service can improve the online service of claiming Old Age Insurance at BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen because it is more efficient.

Kata Kunci

BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua, Jamsostek Mobile, Klaim, Layanan online

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan diantaranya, masih ada beberapa peserta yang tidak paham akan alur tata cara klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek Mobile, keterbatasan pengetahuan teknologi oleh masyarakat sehingga kesulitan dalam melakukan pengimplementasian layanan Jamsostek Mobile Khususnya dalam melakukan Klaim Jaminan Hari Tua, beberapa peserta beranggapan bahwa klaim Jaminan Hari Tua masih dilakukan secara offline dan kurangnya pengetahuan peserta akan limit saldo yang dapat di klaimkan di aplikasi Jamsostek Mobile. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan

menggunakan teknik sampling rancangan non probability sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara melakukan wawancara terhadap 8 Informan dari unsur kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen, staff bidang pelayanan madya dan umum serta peserta yang sudah maupun belum mempunyai aplikasi Jamsostek Mobile yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen 6 peserta yang menjadi informan 3 diantaranya masih bingung menggunakan layanan Jamsostek Mobile dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua, sehingga BPJS Ketenagakerjaan masih perlu adanya peningkatan sosialisasi secara merata terhadap peserta – peserta yang masih belum tereduksi secara baik dalam menggunakan layanan Jamsostek Mobile secara mandiri.

Korespondensi Penulis:

Zulfatun Nabilah Cahyani,
Poltekkes Kemenkes Malang,
Jalan Besar Ijen No.77c.Klojen, Kota Malang
Telepon : +6289685423044
Email: zulfatun_p17430213062@poltekkes-malang.ac.id

Tanggal submisi : 12-10-2024; Tanggal penerimaan : 27-10-2024; Tanggal publikasi : 30-10-2024



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan tegas menyatakan bahwa Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. (Republik Indonesia, 2004.)

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada pasal 6 disebutkan bahwa, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia baik sektor formal maupun informal dan orang asing yang bekerja di Indonesia sekurang kurangnya 6 bulan. (Wiranda & Fahlevi, 2022).

BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan beberapa program diantaranya, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kematian (JKM). Seiring berjalannya waktu pada tahun 2022 BPJS Ketenagakerjaan menambah satu program lagi yaitu, Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) yang diperuntukan bagi pekerja yang mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Dengan adanya jaminan sosial tenaga kerja peserta dapat memperoleh manfaat/jaminan perlindungan dan pelayanan akibat resiko kerja. Program yang manfaatnya paling sering di ambil atau diklaimkan adalah Program Jaminan Hari Tua, hal ini dibuktikan dengan kurang lebih 100 peserta yang melakukan klaim setiap harinya. Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (JHT) diatur dalam peraturan Pemerintah No 46 tahun 2015 yang 2 menyatakan bahwa Jaminan Hari Tua memiliki Tujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja yang sudah berhenti bekerja karena memasuki masa tua, sakit atau cacat total tetap yang menyebabkan pekerja tidak mampu bekerja lagi (Putri et al., 2023).

Pelayanan Jamsostek Mobile merupakan salah satu pelaksanaan dari Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 pasal 18 yang menyatakan bahwa tata cara dan persyaratan pembayaran manfaat program Jaminan Hari Tua yang dilakukan secara online (Putri et al., 2023). Aplikasi ini dapat di download melalui Appstore maupun Playstore, per tanggal 13 Oktober 2023 aplikasi JMO sudah didownload 10 juta lebih pengguna dengan rating 4,7 dan 2 Juta ulasan. Pada proses klaim online Jaminan Hari Tua ada beberapa berkas yang perlu disiapkan diantaranya, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengalaman Bekerja, Kartu Peserta Jamsostek (KPJ), Buku Tabungan Pribadi, NPWP (jika ada). (Toti et al., 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen mulai tanggal 1 Januari 2023 sampai tanggal 13 Oktober 2023 terdapat 572 peserta yang sudah melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek mobile. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara singkat terhadap 5 peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dengan hasil 3 peserta belum mempunyai aplikasi JMO dan 2 lainnya sudah mempunyai aplikasi JMO. Pada proses pelayanan klaim program Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen terdapat beberapa masalah diantaranya, masih kurangnya pemahaman dan Informasi mengenai tata cara Klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek Mobile khususnya para peserta yang usianya diatas 50 Tahun yang gaptek akan teknologi sehingga ada beberapa peserta yang menggunakan broker (orang ketiga) dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua. Selain itu ada beberapa peserta yang tidak mengetahui akan limit saldo yang bisa diklaimkan di aplikasi Jamsostek Mobile yaitu saldo diatas 10 Juta, hal ini membuat mereka masih banyak yang datang ke kantor dengan alasan tidak dapat melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui online dan juga masih banyak peserta yang belum menggunakan Handphone Android.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen pada bulan Desember Tahun 2023. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan rancangan non probability sampling dengan teknik purposive sampling, Tujuan dari penelitian ini karena peneliti ingin mengevaluasi sejauh mana penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. Variabel pada penelitian ini menggunakan satu variabel tunggal yaitu Implementasi aplikasi jamsostek mobile yang dilihat berdasarkan model implementasi menurut Charles O Jones yaitu Organisasi, Interpretasi dan Penerapan. Informan pada penelitian ini melibatkan 8 Informan yang dikualifikasikan menjadi 4. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan
1	Informan 1	Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen
2	Informan 2	Staf bidang PMPU (pelayanan madya dan pelayanan umum.)
3	Informan 3	Peserta Jaminan Hari Tua yang sudah mempunyai Aplikasi JMO
4	Informan 4	Peserta Jaminan Hari Tua yang sudah mempunyai Aplikasi JMO
5	Informan 5	Peserta Jaminan Hari Tua yang sudah mempunyai Aplikasi JMO

No	Informan	Keterangan
6	Informan 6	Peserta Jaminan Hari Tua yang belum mempunyai Aplikasi JMO
7	Informan 7	Peserta Jaminan Hari Tua yang belum mempunyai Aplikasi JMO
8	Informan 8	Peserta Jaminan Hari Tua yang belum mempunyai Aplikasi JMO

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara secara terstruktur dimana peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan untuk mengambil data yang diperlukan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mengikuti model Miles dan Huberman. Proses analisis meliputi reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi, dan penarikan kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti yang kuat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil wawancara, dalam tahap ini peneliti menyajikan temuan-temuan yang diperoleh dari lapangan dan kemudian menganalisisnya berdasarkan kerangka kerja model implementasi kebijakan Charles O. Jones yang terdiri dari tiga dimensi yaitu: organisasi, interpretasi, dan penerapan:

1. Organisasi

Organisasi menurut Charles O.Jones (1996:296) merupakan pembentukan atau penataan kembali sumberdaya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan. (Putri et al., 2023). Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen terdiri dari : Kepala kantor Cabang yang bertugas untuk memimpin keseluruhan kegiatan operasional kantor cabang, Staff PMPU yang bertugas Memberikan pelayanan pada peserta sesuai kebutuhan (seperti pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan jaminan, permintaan informasi dan lain-lain), menangani keluhan peserta sesuai ketentuan, guna memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar yang ditetapkan, Staff Keuangan dan TI bertugas mengelola keuangan dan teknologi informasi dan Staff Kepesertaan dan pemasaran bertugas Mengumpulkan data peserta, melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta (sebagai bagian dari program Customer Relationship Management/CRM), memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan pelayanan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi sehingga terjalinnya hubungan baik dengan peserta.

Dilihat dari struktur organisasi diatas dapat disimpulkan bahwa staff bidang pelayanan madya dan juga pelayanan umum dapat mengkoordinir atau dapat berperan aktif dalam meningkatkan layanan khususnya terkait layanan Jamsostek Mobile. Karena berdasarkan hasil wawancara terhadap informan satu memberikan informasi terkait layanan Jamsostek Mobile di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen tidak ada struktur birokrasi khusus dalam penerapan aplikasi ini, namun sudah ada PIC yang bertanggungjawab dalam penerapan aplikasi JMO. PIC (*person in charge*) pada penerapan aplikasi JMO ini dipegang oleh staff bidang pelayanan madya dan pelayanan umum. Hal ini sesuai dengan petikan wawancara berikut:

"Kalau secara struktur organisasi sebenarnya untuk aplikasi JMO sendiri tidak ada, karena JMO sendiri adalah fitur yang diperuntukan oleh peserta. Namun kalau secara struktur PICnya siapa tentu saja mas nanda (bidang PMPU), harapannya PMPU dapat mengkoomodir aplikasi JMO ini" (Informan 1).

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal penting dalam suatu organisasi dalam mengelola suatu kegiatan agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan jobdes keahlian masing – masing. Oleh Karena itu di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen menyediakan dan memfasilitasi segala bentuk yang diperlukan dalam melakukan suatu kegiatan salah satunya pengimplementasian layanan Jamsostek Mobile kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan. Karena layanan Jamsostek Mobile ini merupakan salah satu inovasi yang baru dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2021. BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen sendiri memiliki Total sumber daya manusia di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen terdapat 3 staff bidang kepesertaan dan juga 1 staff bidang pelayanan madya dan pelayanan umum. BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen memiliki sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan penerapan maupun dalam mensosialisasikannya. Karena jika suatu organisasi tidak memiliki struktur organisasi yang memiliki sumber daya yang mumpuni tentunya suatu program atau kegiatan tidak akan berjalan dengan baik.

2. Interpretasi

Interpretasi merupakan upaya yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dalam menafsirkan suatu kebijakan yang telah dibuat sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Dalam hal ini dilihat berdasarkan hasil wawancara terhadap Informan 1 dan 2 bahwa saat awal rilis aplikasi JMO sudah dilakukan sosialisasi dan juga pembuatan media - media promosi seperti pamflet dan juga video tata cara penggunaan aplikasi JMO khususnya dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua. Meskipun masih ada beberapa peserta yang masih bingung atau belum memahami tentang tata cara klaim JHT melalui aplikasi JMO. Mungkin karena pengembangan program digital merupakan hal baru yang masih belum bisa dikenal oleh banyak kalangan seperti seseorang yang tinggal di desa dan tidak mempunyai android dia akan ketinggalan informasi terkait pengembangan digital atau inovasi – inovasi baru yang berbasis digital atau inovasi – inovasi baru yang berbasis digital.hal ini dapat dibuktikan dengan hasil kutipan berikut:

“Untuk media yang paling efektif menurut saya dilakukan pembuatan video - video tutorial dan juga penyebaran pamflet tutorial.” (Informan 1)

“Untuk media yang paling efektif sebenarnya yah video dan juga brosur petunjuk penggunaan, sebenarnya sudah ada semuanya sih, videonya ada, kalau orang searching dikanal BPJS Ketenagakerjaan juga ada, di media sosial juga ada, brosur juga ada di kantor cabang.” (Informan 2)

Informasi yang diberikan saat kegiatan interpretasi mengenai layanan Jamsostek Mobile dalam meningkatkan klaim Jaminan Hari Tua yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen diantaranya memberikan informasi terkait tata cara mendownload aplikasi Jamsostek Mobile, tata cara klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi JMO, cara melakukan pengecekan saldo JHT di aplikasi JMO beserta solusi apabila terjadi kendala dalam penggunaan aplikasi JMO. Sasaran dalam penafsiran layanan Jamsostek Mobile di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen diberikan kepada *stakeholder* yang sudah *existing* yang meliputi HRD Perusahaan dan juga langsung ke karyawan perusahaan. BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen sudah melakukan sosialisasi yang dikirimkan melalui email kepada semua perusahaan yang sudah bekerjasama sebanyak 1.921 perusahaan. Selain itu BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen juga melakukan sosialisasi secara *on the spot* kepada peserta yang datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen yang akan melakukan klaim JHT Melalui aplikasi Jamsostek Mobile.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh peserta yang sudah mempunyai aplikasi Jamsostek Mobile, mereka mendapatkan informasi terkait layanan Jamsostek Mobile dari sosial media, teman dan juga satpam BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. Selain itu para peserta yang menjadi Informan baik yang sudah mempunyai aplikasi Jamsostek Mobile atau belum mempunyai

aplikasi Jamsostek Mobile masih ada beberapa yang bingung dalam menggunakan aplikasi JMO dalam proses klaim Jaminan Hari Tua. Hal ini bisa menjadi masukan terhadap BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan promosi implementasi aplikasi Jamsostek Mobile khususnya peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua. Sehingga mereka tidak perlu lagi jauh - jauh datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun tidak menutup kemungkinan banyak peserta yang sudah mempunyai aplikasi JMO namun masih datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan dengan berbagai kendala seperti perubahan data atau bahkan ada beberapa peserta yang karena ragu dalam melakukan klaim mandiri sehingga datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan.

Beberapa peserta BPJS Ketenagakerjaan yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua masih mengira bahwa klaim Jaminan Hari Tua dapat dilakukan secara manual seperti yang dikatakan oleh salah satu informan 4 dan 6 yaitu:

“dulu kan cuma datang ke kantor sambil membawa berkas berkas gitu aja jadinya saya kira sekarang masih seperti itu ternyata kata temen saya sekarang semua pake hp” (Informan 4)

“Sebenarnya saya sudah tau aplikasi ini dari teman saya mbak tapi saya pikir bisa dilakukan secara manual seperti dulu jadinya saya belum mendownload aplikasi JMO ini.” (Informan 6)

Hal ini yang seharusnya menjadi sasaran interpretasi selanjutnya apabila akan dilaksanakan sosialisasi kembali mengenai layanan Jamsostek Mobile ini. Karena apabila kurangnya pemerataan pemahaman peserta mengenai layanan online Klaim Jaminan Hari Tua akan mempengaruhi antrian di kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen.

3. Penerapan

Dalam aspek penerapan merupakan tahap terakhir dalam model implementasi yang dikemukakan oleh Charles O. Jones, aspek ini untuk mengetahui bagaimana dan sejauh mana penerapan kebijakan yang dijalankan, setelah sebelumnya telah dilakukan suatu pengorganisasian dan penafsiran atau pengomunikasiannya. Dilihat dari segi Penerapan di pemahaman pelaku kebijakan dan sasaran kebijakan penerapan aplikasi Jamsostek Mobile di BPJS Ketenagakerjaan masih kurang baik karena 3 dari 6 peserta yang menjadi informan belum memahami terkait layanan JMO ini. Meskipun informan 1 memberikan informasi bahwa penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile sudah cukup baik daripada saat awal rilis hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara bersama informan 1 yaitu:

“Menurut saya untuk pemahaman peserta sudah cukup baik daripada saat awal rilis mbak, namun untuk penggunaan tentunya dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan umur juga mbak, misalnya seorang yang usianya 60 tahun kan kadang nggak punya android sehingga hal ini yang menjadi kendala peserta dalam melakukan klaim. namun untuk kendala - kendala seperti tidak punya handphone bisa kita bantu dengan melakukan klaim secara manual atau onsite” (Informan 1)

Meskipun masih ada beberapa peserta yang masih belum memahami penggunaan aplikasi ini khususnya dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua. BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen sendiri juga sudah menyediakan media informasi berupa papan informasi yang ditempel di dinding yang sudah dilengkapi dengan sosial media bahkan call center, hal ini dapat memudahkan peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi. Selain itu di BPJS Ketenagakerjaan juga akan melakukan pendampingan kepada peserta yang masih bingung dalam melakukan klaim JHT melalui aplikasi JMO.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Informan 1 dan 2 yang memberikan informasi terkait layanan aplikasi Jamsostek Mobile, bahwa layanan Jamsostek Mobile dapat meningkatkan layanan online. karena dengan adanya aplikasi Jamsostek Mobile peserta dapat melakukan cek saldo secara realtime, iuran bisa realtime, bisa mengkases kartu digital, lebih efisien, karena dengan menggunakan layanan online aplikasi Jamsostek Mobile tentunya dapat menghemat waktu peserta

juga. Selain itu BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen juga sudah membuat SOP dalam membantu peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua, karena dengan bantuan teknologi terkadang masih ada beberapa kendala seperti server down sehingga peserta yang sudah datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan tidak dapat dilakukan panduan pelayanan klaim sehingga dapat diberikan brosur petunjuk tata cara klaim melalui aplikasi JMO yang dapat di akses dimana saja saat aplikasi sudah kembali normal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. Dapat disimpulkan bahwa: 1) Berdasarkan aspek Organisasi BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen tidak memiliki struktur birokrasi khusus dalam penerapan aplikasi Jamsostek Mobile namun untuk PIC dalam penerapan aplikasi JMO adalah staff bidang Pelayanan Madya dan Pelayanan Umum. 2) Berdasarkan aspek Interpretasi terhadap implementasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen masih terdapat informan peserta yang masih belum memahami terkait layanan Jamsostek Mobile. Karena masih ada peserta yang beranggapan bahwa klaim Jaminan Hari Tua ini dapat dilaksanakan secara manual atau offline. 3.) Berdasarkan aspek Penerapan layanan Jamsostek Mobile di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen masih terdapat peserta yang belum memahami dengan baik terkait layanan Jamsostek Mobile. Meskipun BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen sudah menyediakan SOP tata cara klaim Jaminan Hari Tua melalui Jamsostek Mobile. Namun untuk meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua tentunya dapat meningkatkan, karena dengan adanya layanan online akan lebih efisien dan mengurangi antrian yang ada di kantor BPJS Ketenagakerjaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung perjalanan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terutama kepada BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dan tenaga pengajar Prodi D-3 Asuransi Kesehatan.

REFERENSI

1. Arisoemaryo, B. S., & Prasetio, R. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 4(1), 110–117. <https://doi.org/10.51977/jti.v4i1.724>
2. Azani, F., Febriyanti, L., Syahdilla, I., & Gurning, F. P. (2022). Analisis sistem klaim jaminan hari tua dan perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Utara. 1(2).
3. BPJS Ketenagakerjaan. (n.d.). Retrieved October 14, 2023, from <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/pendaftaran.html>
4. Hertati, D. (2020). Model Implementasi sistem informasi pemerintahan desa berbasis web bagi pemerintahan desa di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v10i1.2049>
5. Hutahaean, E. N. (2023). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (Jht) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Di Medan. *Warta Dharmawangsa*, 17(2), 709–717. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i2.3182>
6. Kadek Yuda Kumala T.D, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, & Ni Made Puspasutari Ujjanti. (2021). Mekanisme Pencairan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

- Ketenagakerjaan Jaminan Hari Tua di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 2(2), 315–319. <https://doi.org/10.22225/juinhum.2.2.3433.315-319>
7. Khairati, W., Angelia, N., & Kurniaty, E. Y. (2023). Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 20–26. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v5i1.1008>
 8. Putri, M. A., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). *Implementasi Layanan Jamsostek Mobile Dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi*.
 9. Retnawati, H. (2017). *Teknik Pengambilan Sampel*.
 10. 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. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
 11. Toti, Y. N. D. S., Binsasi, E., & Mada, G. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penundaan Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu Dengan Menggunakan Regresi Linear Berganda. *Jurnal Saintek Lahan Kering*, 6(1), 17–19. <https://doi.org/10.32938/slk.v6i1.2176>
 12. Ulfa, R. (2021). *Variabel penelitian dalam penelitian pendidikan. UU Nomor 4 Tahun 2004.pdf*. (n.d.).
 13. Wijayanti, P., & Jannah, L. M. (2019). Implementasi Kebijakan Manfaat Jaminan Hari Tua di Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 53. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.53-66.2019>
 14. Wiranda, A. D., & Fahlevi, I. (2022). *Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (Jht) Kepada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh*. 6.