

Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi

Sarah Dinda Hanifa

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Nida Handayani

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Alamat: Kampus A, Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

Korespondensi Penulis: sarahdindah17@gmail.com

Abstarct. *The JMO application is a digital-based social security service system in the form of mobile apps. In its application, the JMO application still has many problems, one of which is when logging into the JMO application, you still have to wait a few moments to enter the menu display, in the data updating feature, especially at the stages of biometric verification and system development, but it does not provide significant changes in terms of both features and application view. The research aims to see the application of the Jamsostek Mobile (JMO) application system to BPJS Ketenagakerjaan at the Bogor Cileungsi branch office. the research method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques used are observation interviews and documentation. Research using the theory of DeLone & McLean.*

Keywords: *Information System, JMO Application, Digitalization of Public Service*

Abstark. Aplikasi JMO merupakan sistem pelayanan jaminan sosial berbasis digital dalam bentuk *mobile apps*. Dalam penerapannya, aplikasi JMO masih terdapat banyak permasalahan salah satunya saat login ke aplikasi JMO masih harus menunggu beberapa saat untuk masuk ke tampilan menu, pada fitur pengkinian data khususnya pada tahapan verifikasi biometric dan pengembangan sistem tetapi tidak memberikan perubahan yang signifikan baik dari segi fitur maupun tampilan aplikasi. Penelitian bertujuan untuk melihat penerapan sistem aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Bogor Cileungsi. metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi wawancara dan dokumentasi. Penelitian menggunakan teori DeLone & McLean.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Aplikasi JMO, Digitalisasi Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di tengah kemajuan era digital sangat diperlukan dalam industri bisnis maupun organisasi dalam memenangkan persaingan. Dengan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam bisnis ataupun organisasi dapat mencapai efisien waktu dan biaya yang menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi dirasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan mulai di implementasikan mulai 19 Februari 2018. Jamsostek Mobile (JMO) merupakan inovasi pelayanan yang diselenggarakan melalui

mekanisme Asuransi Tenaga Kerja yang bertujuan agar seluruh para pekerja di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan melakukan terobosan terbaru untuk memudahkan masyarakat. Salah satunya adalah dengan hadirnya aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dikutip dari kompas.com, hingga April 2022 tercatat total keseluruhan pengguna Aplikasi JMO sebanyak 13,31 juta. Melalui aplikasi JMO sebanyak 482.926 pelayanan pengajuan klaim yang berhasil diselesaikan. Sedangkan nominal yang telah dibayarkan kepada peserta melalui aplikasi JMO mencapai Rp 1,7 triliun dengan *success rate* klaim JHT mencapai 98,41 persen. Dari data yang berhasil dikumpulkan, digitalisasi pelayanan dan persyaratan klaim yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan mampu mempersingkat masa tunggu klaim JHT dari semula dapat dilakukan rata-rata 8 hari menjadi rata-rata 1,05 hari. (www.kompas.com.)

Terdapat peningkatan sampai tahun 2021 sebanyak 76,45 persen peserta melakukan pengajuan klaim menggunakan layanan online. Jumlah tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yakni 2021 yang hanya mencapai 34,82 persen untuk klaim dengan layanan *online*. Selain itu pada grafik jumlah pengguna aktif menunjukkan pada awal peluncuran JMO tahun 2021 memiliki 50.374 orang pengguna aktif. Hingga pada pertengahan tahun 2022 pada bulan Juli mengalami peningkatan pengguna aktif menjadi 75.301 orang. (Samudera & Pertiwi, 2021).

Kesulitan pada saat *Login* pada aplikasi JMO juga kerap menjadi kendala yang sering terjadi sudah melakukan proses registrasi seperti memasukan Email dan Kata sandi tetapi tidak bisa masuk ke akun pengguna dan loading yang lama padahal koneksi internet stabil. Adapun permasalahan lain yang dikemukakan oleh masyarakat adalah fitur verifikasi biometric atau pendeteksi wajah pada saata proses klaim. Pada saat proses pengkinian data terdapat berbagai masalah seperti sistem swafoto untuk mendeteksi wajah yang mengalami gagal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada saat aktivitas pelayanan pada saat jam kerja, pekerja yang tidak memiliki kartu fisik BPJS Ketenagakerjaan dan ingin mencetak kartu digital namun pada saat login diminta untuk memasukan nomor KPJ dan JMO tidak memiliki fitur untuk mencari nomor KPJ menggunakan NIK yang mana mengharuskan peserta datang ke kantor cabang untuk mencari tahu nomor KPJ miliknya. Masalah-masalah seperti ini bisa terjadi karena kurangnya paham masyarakat terhadap aplikasi JMO dan lambatnya respon pegawai BPJS Ketenagakerjaan dalam memproses data-data yang masuk melalui aplikasi JMO.

KAJIAN TEORITIS

A. Sistem Informasi Manajemen

Menurut Gordon B. Davis SIM adalah sistem manusia atau mesin yang menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Lebih lanjut Gordon B. Davis juga menegaskan bahwa SIM selalu berhubungan dengan pengolahan informasi yang berbasis pada komputer (computer-based information processing). SIM merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi. (Prasojo, 2013)

B. Model Sistem Informasi Manajemen

McLean dan DeLone dapat menjelaskan faktor kesuksesan untuk mengukur sistem informasi dengan sederhana namun valid. Teori ini disebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model). DeLone dan McLean pada tahun 2003 memperbarui model awal di atas dengan tambahan kualitas pelayanan. Serta mengubah variabel dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih.

Kualitas sistem (system quality) menurut Jogiyanto (2007:12) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Kualitas sistem (system quality) menurut Jogiyanto (2007:12) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Fokus dari aspek ini adalah performa dari sistem, merujuk kepada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi yang diterapkan. Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) indikator-indikator dari aspek ini adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Apabila tingkat kenyamanan tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

2. Keluwesan/Fleksibilitas

Sistem Indikator ini sangat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut dikarenakan pengguna akan lebih memilih sistem informasi yang fleksibel dibandingkan dengan sistem informasi yang kaku. Apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna.

3. Realisasi dari Ekspektasi Pengguna

Sebuah sistem informasi akan sering digunakan ketika sistem tersebut dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Hal tersebut bisa berupa sistem dapat memberikan informasi yang dicari oleh pengguna.

4. Kegunaan dan Fungsi Spesifik

Sistem informasi memiliki kegunaan dan fungsi yang berbeda-beda. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dibandingkan dengan sistem informasi yang lain.

5. Keandalan Sistem

Sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna.

6. Kecepatan Akses

Memiliki kecepatan akses yang optimal maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

C. E-Government

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pemerintahan dibutuhkan integrasi proses bisnis instansi ke dalam sistem informasi yang menciptakan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan. Implementasi e-government di pemerintah daerah juga merupakan salah satu upaya untuk menciptakan transparansi dan peningkatan layanan publik untuk menjawab kebutuhan birokrasi dan administrasi di pemerintah daerah. Pengembangan sistem informasi juga dapat meningkatkan pengambilan keputusan yang terkait dalam perencanaan pembangunan daerah. Menurut Rusli (dalam Holle, 2011) secara konseptual konsep dasar dari e-government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia.

D. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

Aplikasi Jamostek Mobile (JMO) merupakan pelayanan yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Tenaga Kerja yang bertujuan agar seluruh para pekerja di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen memberikan kualitas jaminan dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat melalui program-program jaminan yang dibutuhkan bagi tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan juga terus mengadaptasikan diri dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan melakukan terobosan terbaru untuk memudahkan masyarakat. Salah satunya adalah dengan hadirnya aplikasi Jamsostek Mobile

(JMO) sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Arikunto (2009) Penelitian Kualitatif adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membantu menjelaskan karakteristik objek dan subjek penelitian. Pendekatan deskriptif ialah penelitian yang berusaha untuk menurutkan pemecahan masalah yang terjadi data ini berdasarkan data-data, jadi Pendekatan Deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, bersifat komparatif dan juga korelatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini observasi dilakukan langsung di lokasi penelitian yaitu BPJS Ketenagakerjaan Cileungsi Kabupaten Bogor, mengenai kegiatan yang ada dan sedang berlangsung yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan data dari mulai pelaksanaan dan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) hingga aplikasi tersebut dapat dirasakan oleh Masyarakat. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan November 2022 – April 2023.

A. Kenyamanan Akses

Aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para penggunanya yang ingin melakukan klaim JHT melalui layanan elektronik sehingga dalam penerapannya dapat menjadi lebih efisien karena proses pencairannya tidak butuh waktu tunggu yang lama dan persyaratan yang memudahkan dibandingkan pelayanan dengan metode lama. terkait fitur yang tersedia pada aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan menyediakan banyak sekali fitur yang dapat dimanfaatkan oleh tenaga kerja diantaranya yaitu Pendaftaran Peserta Baru baik Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU) dan Pekerja Migran Indonesia (PMI), Data Kepesertaan, Informasi saldo JHT, pelayanan klaim online JHT, Informasi Program, Pengaduan, Pembayaran, Laporan iuran, dan Kartu Digital.

Kesulitan yang dihadapi oleh pengguna pada saat mengakses aplikasi JMO berbeda-beda salah satunya yang pada saat proses pengkinian data khususnya pada saat proses verifikasi biometric pada saat pengambilan gambar wajah sering mengalami kegagalan sehingga dalam tiga kali percobaan dan tidak dapat melanjutkan ke proses selanjutnya karena sistem akan langsung memblokir akun JMO peserta. Hal tersebut mengharuskan para pengguna wajib mengunjungi kantor cabang terdekat guna membuka blokir. Hambatan lainnya yang sering

dihadapi pengguna yakni masih terdapat pada saat login aplikasi JMO yang masih membutuhkan waktu tunggu yang lama dan gagal masuk aplikasi. Saat login aplikasi JMO juga sering mengalami aplikasi yang tertutup atau keluar secara tiba – tiba yang sebelumnya aplikasi sudah diperbarui terlebih dahulu.

B. Fleksibilitas atau Keluwesan

Fleksibilitas Aplikasi JMO memudahkan penggunaannya untuk dapat berinteraksi dimana saja dan kapan saja dengan BPJS Ketenagakerjaan sebagai pihak penyelenggara. Interaksi yakni peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan CSO (Customer Service Officer) yakni petugas yang menangani pelayanan klaim JMO. Karena aplikasi JMO ditujukan untuk agar memudahkan peserta, secara keseluruhan aplikasi JMO sudah memberikan fleksibilitas bagi para pengguna.

Keluwesan untuk memberikan kemudahan pelayanan klaim aplikasi JMO dirancang agar user friendly (suatu keadaan dimana pengguna bisa menggunakan sesuatu dengan mudah dan nyaman) yang bertujuan untuk digunakan dengan mudah oleh penggunaannya agar proses pelayanan klaim berjalan dengan efisien. Fitur yang terdapat aplikasi JMO tentunya selalu dikembangkan setiap saat baik dari segi perubahan fitur, penambahan fitur, maupun fitur yang lebih informatif. Jika terjadi pengembangan aplikasi, aplikasi JMO masih dapat diakses dengan mudah baik dari segi fitur maupun tampilan menu. Namun dalam penerapannya aplikasi JMO masih terdapat kendala dilihat dari hambatan yang dirasakan oleh pengguna diantaranya fleksibilitas dari aplikasi yang masih terdapat error meskipun sudah melakukan update pada versi terbaru tetapi tidak terjadi perubahan signifikan yang dirasakan oleh pengguna.

C. Realisasi dari Ekspektasi Pengguna

Dalam rangka memudahkan pelayanan klaim JHT, aplikasi JMO dirancang untuk memfasilitasi segala kebutuhan pesertanya. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi juga berupaya memenuhi ekspektasi dari pengguna melalui aplikasi JMO yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan peserta/nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan. Dari keseluruhan informan sebagian besar menyatakan bahwa informasi yang terdapat aplikasi JMO sudah terealisasikan dan memenuhi harapan pengguna. Ketersediaan dan kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sudah cukup dirasakan dampaknya oleh pengguna. Sebelum adanya aplikasi JMO banyak layanan informasi yang hanya bisa didapatkan jika peserta mengunjungi kantor cabang terdekat seperti contohnya pembayaran dan informasi iuran peserta, setelah peluncuran aplikasi JMO berbagai layanan informasi dapat diakses melalui smartphone seperti pendaftaran peserta baru, cek saldo, pembayaran dan informasi iuran, kartu digital dan data kepesertaan lainnya.

D. Kegunaan dari Fungsi Spesifik

Aplikasi JMO berfungsi sebagai layanan digital yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat khususnya peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan pelayanan jaminan. Pada saat peluncuran versi terbaru aplikasi JMO memiliki tujuh fasilitas unggulan yakni, Pendaftaran Peserta Baru, Pembayaran Iuran, Cek Saldo Peserta, Klaim Sameday Service, Pelaporan dan Pengaduan, Pelaporan Kecelakaan Kerja secara realtime, dan kartu digital. Saat ini sudah mendekati 70% layanan JHT sudah terfasilitasi dan dapat diakses melalui aplikasi JMO seperti cek saldo JHT, pengajuan klaim JHT dan lain-lain. Namun, aplikasi JMO hanya menyediakan layanan untuk pengajuan klaim JHT dengan saldo dibawah 10 juta saja dan saat ini aplikasi JMO masih terus dikembangkan untuk program jaminan yang lainnya seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Pensiun sehingga kedepannya dapat terfasilitasi.

Kelengkapan fitur aplikasi JMO yang beragam ini tentunya dirasakan manfaatnya oleh para pengguna sehingga dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap keberlangsungan sistem layanan digital yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi. Salah satu fitur yang menjadi unggulan dan sering diakses yakni fitur pelayanan klaim JHT online. Namun keseluruhan fitur tidak semuanya dapat digunakan dan berfungsi dengan baik. Masih terdapat fitur yang pada saat ingin di akses muncul pemberitahuan bahwa aplikasi sedang dalam peningkatan kapasitas sehingga fitur tersebut tidak dapat digunakan. Terdapat bagian fitur pada pengkinian data yang masih bisa dipermudah lagi seperti saat pengisian tanggal lahir peserta harus scroll ke tahun kelahiran hal ini justru memakan waktu yang lama.

E. Keandalan Sistem

Aplikasi JMO merupakan sebuah inovasi layanan digital versi terbaru dari aplikasi sebelumnya yakni BPJSTKU. Inovasi layanan digital aplikasi JMO memberikan lebih banyak fitur layanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh para penggunanya. Selain aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki beberapa platform yang bisa dimanfaatkan oleh peserta untuk pengajuan klaim JHT online salah satunya yaitu LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) pada laman <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/>.

Keunggulan aplikasi JMO terdapat pada proses pelayanan klaim JHT online yang saat ini tidak lagi memerlukan persyaratan yang mutlak seperti paklaring/bukti pernah bekerja, dan berkas-berkas lainnya sebagaimana pada website LAPAK ASIK yang mengharuskan pengguna untuk mengunggah sejumlah dokumen-dokumen pesyaratan. Selain itu pengajuan klaim JHT online melalui aplikasi JMO sudah berbasis sistem dengan proses yang semuanya

bisa dilakukan dengan smartphone, prosesnya cepat dan tidak memerlukan waktu tunggu yang lama. Namun dikarenakan masih terdapat banyak kendala pada aplikasi JMO yang membuat tidak semua pengguna bisa dengan mudah melakukan pengajuan klaim JHT, beberapa informan merasa bahwa aplikasi JMO tidak sepenuhnya menjadi inovasi yang efisien sehingga masih banyak pengguna yang lebih memilih layanan pada website LAPAK ASIK maupun datang langsung ke kantor dengan pelayanan manual.

Keandalan sistem aplikasi JMO masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna dikarenakan masih terdapat masalah-masalah yang dirasakan oleh pengguna. Untuk menghindari kecurangan atau praktik - praktik yang tidak diinginkan, maka diperlukan verifikasi wajah peserta yang bertujuan untuk memastikan bahwa benar yang mengajukan klaim JHT adalah peserta yang berhak menerimanya. Kegagalan pada saat pengkinian data dapat terjadi karena beberapa faktor, faktor yang pertama adalah dikarenakan terdapat perbedaan data kepesertaan antara aplikasi JMO dengan data kependudukan pada pencatatan sipil. Faktor usia juga mempengaruhi dikarenakan seiring bertambahnya usia maka terdapat perbedaan pada struktur struktur wajah yang membuat verifikasi biometric tidak terdeteksi atau mengalami kegagalan. Selain itu, terdapat faktor dari eksternal seperti pencahayaan yang kurang memadai, jaringan yang kurang stabil, dan smartphone yang kurang kompatibel. Pemasalahan lain pada aplikasi JMO yakni terdapat pada saat login ke aplikasi JMO yang memerlukan waktu tunggu yang lama sekitar kurang lebih 5 menit untuk dapat masuk ke tampilan menu utama.

F. Kecepatan Akses

Kecepatan pada saat login aplikasi JMO membutuhkan waktu beberapa saat hingga siste bisa memverifikasi data kepesertaan yang dimasukan oleh pengguna. Kurang lebih dibutuhkan waktu selama 2 – 5 menit untuk bisa login ke aplikasi JMO hingga masuk ke tampilan menu utama. Dimulai dari proses pembuatan akun sampai dengan aplikasi JMO bisa digunakan Adapun pertanyaan mengenai seberapa kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO. Kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO sudah cukup dikatakan cepat. Mengakses aplikasi JMO terutama pada saat login aplikasi harus memperhatikan kesesuaian data yang dimasukan seperti e-mail dan password. Saat aplikasi sedang dalam pengembangan juga dapat mempengaruhi kecepatan dalam megakses aplikasi bisa menjadi sedikit terhambat. Kecepatan dalam mengakses aplikasi JMO masih kurang baik dikarenakan masih terdapat banyak kendala yang beragam. Pengguna masih harus menunggu beberapa kurang lebih 5 menit untuk bisa masuk ke tampilan menu utama. Selain itu kendala lain yang dirasakan oleh pengguna saat

mencoba login aplikasi JMO terkadang tidak terhubung ke server atau kesalahan pada e-mail padahal yang digunakan sudah sesuai.

KESIMPULAM DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kenyamanan Akses, Upaya digitalisasi pelayanan melalui aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunanya, namun masih terdapat beberapa kendala yang sering muncul seperti force close, kegagalan pada fitur, login yang lama, dan lain-lain.
2. Fleksibilitas/Keluwasan, fleksibilitas dan keluwesan yang diberikan melalui aplikasi JMO dapat diakses dari mana saja dan kapan saja tanpa dipungut biaya. Tampilan aplikasi JMO juga memudahkan untuk diakses oleh semua kalangan.
3. Realisasi dari Ekepektasi Pengguna, terkait dengan ekspektasi pengguna dilihat dari segi pelayanan klaim JHT online aplikasi JMO masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna dikarenakan masih terdapat kendala.
4. Kegunaan Fungsi Spesifik, fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi JMO sudah dapat membantu mobilitas tenaga kerja, namun masih terdapat pembaruan pada aplikasi secara terus menerus tapi tidak terlihat perbedaan pada fitur maupun aplikasi.
5. Keandalan Sistem, sistem yang dimiliki aplikasi JMO mampu menunjang pelayanan digital khususnya pada pelayanan pengajuan klaim JHT online, namun masih terdapat kendala pada proses pelayanannya seperti kegagalan pada pengkinian data (fitur verifikasi biometric).
6. Kecepatan Akses, saat mengakses aplikasi JMO pengguna masih harus menunggu selama beberapa menit untuk login aplikasi, proses pelayanan klaim JHT online melalui aplikasi JMO membutuhkan waktu pencairan dana saldo JHT lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan manual.

Saran

1. Berdasarkan temuan penelitian penerapan aplikasi JMO terbatas pada pelayanan JHT saja, sehingga perlunya optimalisasi pengembangan layanan klaim melalui aplikasi JMO seperti, kemudahan akses, perbaikan fitur yang sering mengalami error, penambahan fitur, sarana informasi yang mudah diakses untuk Jaminan lain seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Pensiun dan Jaminan Kematian.

2. Berdasarkan kendala pada saat login aplikasi, fitur pengkinian data khususnya pada tahapan verifikasi biometric yang belum menemukan solusi selain datang ke kantor cabang. Untuk memaksimalkan aplikasi JMO, perlu adanya evaluasi dan pengembangan sistem oleh BPJS Ketenagakerjaan agar pelayanan lebih mudah diakses oleh pengguna sehingga dapat menyelesaikan permasalahan secara langsung pada fitur maupun tampilan aplikasi.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Amsyah, Zulkifli. 2008. Manajemen Sistem Informasi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- B. Davis, Gordon, 1993. Kerangka Dasar Sistem Infomasi Manajemen. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Baum, C., & Maio, A. D. (2000). Gartner's Four Phases of EGovernment Model. Stamford: Gartner Group Inc.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: the quest for the dependent variable. *Information System Research*, 3(1), 60–95.
- Khan, H. A. (2018). Globalization and the Challenges of Public Administration: Governance, human resources management, leadership, ethics, e-governance and sustainability in the 21st century.
- Lukman Ahmad dan Munawir, Sistem Informasi Manajemen, (Banda Aceh: Lembaga Kita, 2018)
- Mardhiyah, A. G. (2019). Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen Dan Evaluasi Perkuliahan Dalam Sistem Informasi Manajemen.
- Mulyadi, D. S. A. M. Ms. C. S. CA., & Winarso, W. S. E. M. M. (2020). Pengantar Manajemen. Pena Persada.
- Munir, 2017. (n.d.). Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Dunia Pendidikan di Indonesia.
- Prasojo, D. L. (2013). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. UNY PRESS.
- Prehanto, D. R. (2020). Buku Ajar Konsep Sistem Informasi. Surabaya: Scopindo.
- Ragil, W. (2010). PEDOMAN SOSIALISASI: Prosedur Operasi Standar (POS). Kementerian Pendidikan Nasional, Mitra Wacana Media.
- Rusdiana, H. A., Moch, M. M., Irfan, S. T., Kom, M., & Ramdhadi, H. M. A. (2014). Sistem Informasi Manajemen. Penerbit Pustaka Setia Bandung.
- Sri Maulidiah S.Sos., M. (2014). Pelayanan Publik. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung: CV. Indra Prahasta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Winarno, Wing Wahyu. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Jurnal

- Dewi, L. K. (2020). Fungsi Administrasi Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bandar Lampung. *Jurnal Sosial Dan Humans Sains*, Vol. 05, 34–46.
- Hariyanto, S. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jurnal Publiciana.
- Hisabi, A., Azura, A., Lutfiah, D., & Nurbaiti. (2022). Perkembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Indonesia. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, Vol. 1(No. 4), 364–371.
- Laksono, S. B. (2021). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja dengan Menggunakan Sistem Manual dan Sistem Online (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik).
- Ramadanti, & Sabandi, A. (2019). Persepsi Pegawai Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepeawaian (SIMPEG) Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Bahana Pendidikan Manajemen*.
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Moblie (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya).

Perundang – Udangan

- UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pasal 39 – 42.
- INPRES RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government
- INPRES RI Nomor 2 tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Jaminan Sosial.

Website

- Respati, A. R. (n.d.). BPJS Ketenagakerjaan Targetkan 7 Juta Pengguna Aktif di Aplikasi JMO Pada Tahun 2022. [Www.Kompas.Com](http://www.kompas.com).
- BPJS KETENAGAKERJAAN. (2021). *Jamsostek Mobile, Aplikasi Digital Baru BPJAMSOSTEK*. Youtube.
- BPJS KETENAGAKERJAAN <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/> & <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>. Website resmi