

**ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN DI KOTA PALANGKA RAYA**

Helda Yulia Arianti¹, Restu Marethya Pandra², Peronika Simanjuntak³
Universitas Palangka Raya

Email: heldayuliaarianti@gmail.com¹, marethyapandra@gmail.com²,
peronika.simanjuntak@fisip.upr.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan di Kota Palangka Raya. Transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Aplikasi JMO hadir sebagai inovasi pelayanan digital yang memungkinkan peserta BPJS Ketenagakerjaan mengakses layanan secara mandiri, seperti pengecekan saldo, pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), dan memperoleh informasi program tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses jaringan internet, serta gangguan teknis pada aplikasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pemahaman informan terhadap penggunaan aplikasi JMO. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas implementasi aplikasi JMO serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di BPJS Ketenagakerjaan Kota Palangka Raya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Transformasi Digital, Jamsostek Mobile (JMO), BPJS Ketenagakerjaan, SPBE.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of public services through the Jamsostek Mobile (JMO) application at BPJS Ketenagakerjaan in Palangka Raya City. Digital transformation through the Electronic-Based Government System (SPBE) encourages government institutions to improve the quality of public services that are effective, efficient, and easily accessible to the community. The JMO application is a digital service innovation that enables BPJS Ketenagakerjaan participants to independently access services, such as checking balances, submitting Old Age Security (JHT) claims, and obtaining program information without having to visit the office directly. However, the implementation of this application still faces several obstacles, including low digital literacy among the public, limited internet network access, and technical disruptions within the application. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling techniques by considering their involvement and understanding of the use of the JMO application. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study are expected to provide an overview of the effectiveness of the JMO application implementation and serve as evaluation material in improving the quality of digital-based public services at BPJS Ketenagakerjaan in Palangka Raya City.

Keywords: Public Service, Digital Transformation, Jamsostek Mobile (JMO), BPJS Employment, Electronic-Based Government System (SPBE).

PENDAHULUAN

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government di Indonesia pada dasarnya merupakan upaya transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk menghasilkan birokrasi pemerintah yang integratif, transparan, dan inovatif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, responsif, dan adaptif. Maka dari itu, Presiden Joko Widodo mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk menjamin SPBE berlaku dan diimplementasikan secara nasional (Kencono dkk., 2024). Secara konseptual, SPBE tidak hanya sekadar penggunaan teknologi informasi, tetapi merupakan integrasi antara sistem kerja birokrasi dengan teknologi digital untuk memperbaiki proses administrasi, pelayanan publik, serta manajemen pemerintahan. Akan tetapi, penerapan SPBE di Indonesia belum berjalan dengan baik, banyak tantangan dan kendala yang dihadapi, seperti kurangnya ketersediaan infrastruktur TIK antar wilayah, terutama antara wilayah perkotaan dan daerah yang mengalami 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar), permasalahan mengenai pengaruh signifikan suatu kepemimpinan dan permasalahan mengenai budaya lingkungan kerja, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat juga memengaruhi efektivitas layanan digital. Hal ini terbukti dengan peringkat dan nilai Indonesia dalam EGD yang masih rendah, bahkan berada di bawah negara-negara Asia Tenggara (Kencono dkk., 2024).

Permasalahan ketenagakerjaan di Indonesia tidak hanya berkaitan dengan penyediaan lapangan kerja, tetapi juga menyangkut aspek perlindungan sosial bagi para pekerja. Tingginya jumlah tenaga kerja, resiko kecelakaan kerja, ketidakpastian ekonomi dan memasuki usia tidak produktif menjadi tantangan serius dalam sistem ketenagakerjaan nasional. Untuk menjawab banyaknya permasalahan tersebut, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) yang didirikan oleh pemerintah Indonesia yang mempunyai tujuan untuk memberikan perlindungan jaminan sosial kepada seluruh pekerja di tanah air. Berbagai program dalam BPJS Ketenagakerjaan, seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan. Program JHT merupakan salah satu program BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki manfaat santunan dana bagi peserta yang berhenti bekerja atau mencapai usia pensiun. Program ini diharapkan menjadi jaminan sosial bagi para pekerja di seluruh Indonesia supaya dapat hidup sejahtera di masa yang akan datang (Hakiki & Samsudin, 2024). Namun, dalam praktiknya pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan masih menghadapi berbagai kendala. Kondisi ini menjadi hambatan tersendiri, terutama bagi pekerja yang tidak memiliki smartphone, keterbatasan sinyal. Lalu untuk kendala yang disebabkan oleh aplikasinya sendiri adalah sering terjadi gagal verifikasi biometrik wajah saat melakukan pencairan JHT masalah teknis berupa permasalahan kartu digital yang tidak muncul pada aplikasi JMO ataupun kegagalan pengkinian data dan kegagalan akses yang biasanya terjadi pada aplikasi (Putri & Ikaningtyas, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan transformasi digital dalam pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan telah muncul sebagai pelopor transformasi ini melalui aplikasi inovatif Jamsostek Mobile (JMO), yang bertujuan untuk mendefinisikan ulang cara jutaan pekerja Indonesia mengakses dan mengelola manfaat jaminan sosial mereka. Melalui aplikasi JMO, peserta dapat mengakses berbagai layanan secara mandiri seperti pengecekan saldo, pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), serta memperoleh informasi program tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi antrean layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat (Sultan Maulana, 2025). Namun, saat ini aplikasi JMO tersebut di unduh kurang lebih sekitar 10 juta pengguna dengan rating

4.7 dan tercatat 2 juta ulasan komentar pada aplikasi JMO banyak ulasan yang tidak sesuai dengan rating yang diberikan. Salah satu yang dapat mempengaruhi pengguna untuk mengunduh aplikasi tersebut adalah dengan melihat ulasan-ulasan yang dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam penilaian sebuah aplikasi (Rizaldi dkk., 2023). Kondisi seperti ini dapat menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang berbasis digital belum sepenuhnya bisa berjalan dengan optimal dan masih harus memerlukan berbagai evaluasi dari aspek teknologi maupun dari kualitas pelayanannya.

Di Kota Palangka Raya, memiliki karakteristik wilayah yang cukup luas dengan kondisi masyarakatnya yang beragam mulai dari segi akses teknologi dan literasi digital. Hal seperti ini yang bisa menjadikan implementasi pelayanan berbasis aplikasi di Kota Palangka Raya yang cukup menarik untuk diteliti lebih dalam. Analisis terhadap implementasi aplikasi JMO di Kota Palangka Raya sangat penting untuk melihat sejauh mana layanan berbasis digital dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta dapat melihat dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Sebagian penelitian sebelumnya lebih menyoroti pengguna dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi, sehingga dinamika penggunaan di tingkat lokal belum banyak diketahui secara spesifik. Kondisi ini membuka ruang bagi penelitian bagi kami untuk menghadirkan analisis yang lebih mendalam, terutama dalam memahami bagaimana layanan tersebut diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat dengan latar belakang akses dan kemampuan digital yang beragam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan naturalistik untuk mengumpulkan data dari 3 subjek yang berbeda-beda, tetapi dilakukan pada satu waktu yang tujuannya menggambarkan kondisi implementasi pelayanan publik pada aplikasi JMO. Menurut (Sugiyono, 2023) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode sampling purposive diterapkan dalam penelitian ini untuk memilih informan. Teknik sampling purposive menurut (Sugiyono, 2019) teknik yang digunakan untuk mengambil sample dengan pertimbangan khusus, seperti keterampilan atau posisi penting seseorang yang sedang diselidiki oleh penulis. Informan yang dipilih penulis dalam penelitian ini memiliki informasi yang relevan dengan topik penelitian. Pemilihan informan dilakukan secara tepat dengan banyak mempertimbangkan beberapa faktor, termasuk keterlibatan langsung dan pemahaman informan terhadap masalah yang sedang diteliti. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan sampling purposive yang di mana informan dipilih sesuai dengan kebutuhan dalam data penelitian ini.

Sangat penting untuk memahami teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, karena memiliki tujuan utama untuk memperoleh data yang akurat dan berkualitas. Tanpa memiliki pengetahuan yang tepat, maka peneliti akan kesulitan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dalam konteks kualitatif dengan pendekatan naturalistik, pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan tanpa adanya manipulasi data dari peneliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Observasi dilakukan

untuk melihat secara langsung bagaimana kondisi dan proses yang terjadi di lapangan, sedangkan wawancara secara mendalam untuk memperoleh informasi secara detail dari informan dan dokumentasi digunakan untuk data pendukung agar hasil penelitian dapat diperkuat lagi. Menurut (Sugiyono, 2019), penelitian yang dilakukan secara kualitatif maka mengumpulkan data nya dilakukan secara triangulasi (gabungan) berbagai sumber agar memperoleh informasi yang dibutuhkan peneliti. Untuk proses analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan. Untuk tahap reduksi data, peneliti harus memilah dan fokus pada data yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Selanjutnya pada tahap penyajian data, informan disusun secara sistematis dengan bentuk narasi sehingga mudah untuk dipahami. Untuk tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana temuan yang diperoleh pada saat turun lapangan bisa memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang sedang diteliti.

Konsep

Penelitian ini fokusnya pada analisis implemmtasi pelayanan publik berbasis aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan di Kota Palangka Raya. Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pelayanan publik, implementasi pelayanan dan pemanfaatan teknologi informan dalam bentuk layanan secara digital. Pelayanan publik adalah kewajiban aparat pemerintah sebagai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat dan transparan (Wiranata dkk., 2022). Implementasi kualitas pelayanan publik, menjadi indikator bagi pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan (Rahmadana dkk., n.d.). Adanya implementasi ini sangat berkaitan dengan sejauh mana suatu layanan dijalankan, sehingga masyarakat dapat mengakses dan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, implementasi pelayanan publik fokus pada penggunaan aplikasi JMO yang di mana aplikasi tersebut sebagai medua pelayanan digital di kantor BPJS Ketenagakerjaan. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya aplikasi JMO adalah salah satu bentuk inovasi pelaynana publik berbasis digital yang tuuannya agar masyarakat bisa mengakses dengan mudah, cepat dan praktis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian kami menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik yang menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan di Kota Palangkaraya telah memberikan perubahan terhadap sistem pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis digital. Aplikasi JMO yang digunakan sebagai media pelayanan publik sangat mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan Ketenagakerjaan secara cepat, praktis dan efisien tanpa harus data langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Adanya implementasi layanan digital ini menjadikan bentuk transformasi dari pelayanan publik yang menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat yang modern. Kehadiran dari aplikasi JMO juga sangat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi karena sebagian besar masyarakat menggunakan layanan dapat diakses hanya melalui telepon gangguan saja. Selain itu, pelayanan berbasis aplikasi dinilai juga lebih fleksibel karena bisa digunakan kapan saja dan di mana saja oleh peserta pengguna BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hasil dari penelitian kami juga melihat bahwa fada beberapa fitur yang ada di dalam aplikasi JMO, seperti Pengecekan Saldo Jaminan Hari Tua menjadi salah satu yang paling banyak digunakan dalam aplikasi JMO, informasi kepesertaan, pembayaran iuran, pengajuan klaim, simulasi saldo JHT dan informasi program BPJS Ketenagakerjaan lainnya. Dengan adanya berbagai fitur tersebut tujuannya mempermudah peserta dalam memperoleh informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, karena masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan mereka. Dengan kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan aplikasi JMO bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik Ketenagakerjaan kota Palangkaraya.

Dalam implementasinya di kota Palangkaraya, aplikasi JMO ini dinilai sangat cukup membantu peserta BPJS Ketenagakerjaan, khususnya pekerja penerima upah. Namun di lapangan, kami menemukan beberapa kendala dalam implementasi aplikasi JMO yang di mana sebagian besar peserta masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi karena rendahnya pemahaman teknologi digital, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis aplikasi, keteledoran masyarakat dalam memasukkan kata sandi email juga menjadi salah satu kesulitan mereka untuk mengakses aplikasi JMO. Selain itu, kendala jaringan internet dan sistem aplikasi yang terkadang dalam mengalami gangguan menjadi hambatan dalam proses pelayanan sehingga dapat mengurangi efektivitas penggunaan aplikasi JMO. Beberapa peserta juga terlihat masih memilih datang secara langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan karena mereka merasa lebih mudah memperoleh penjelasan secara langsung dari petugas pelayanan (satpam) dibandingkan menggunakan aplikasi secara digital. Kondisi seperti ini harus memerlukan peningkatan lagi dari segi teknis maupun edukasi kepada masyarakat.

Hasil dari pernyataan ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi JMO pada BPJS yang terjadi di Kota Palangkaraya merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan tetapi juga diiringi dengan dampak negatifnya. Kehadiran aplikasi JMO seharusnya bisa meningkatkan kemudahan layanan, efisiensi waktu dan transparansi informasi bagi masyarakat, tetapi kenyataan di lapangannya masih banyak masyarakat yang kebingungan dalam menggunakan aplikasi JMO. Untuk mendukung aplikasi optimalisasi pelayanan digital, BPJS Ketenagakerjaan harus meningkatkan kualitas sistem aplikasi termasuk login yang lebih dipermudah lagi, memperbaiki infrastruktur jaringan dan harus sering melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat secara berkala. Dengan cara seperti ini, implementasi aplikasi mo diharapkan dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi kepada masyarakat di Kota Palangkaraya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan di Kota Palangka Raya sudah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama kepada masyarakat yang hadir langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Adanya aplikasi JMO ini tujuannya mempermudah semua pengguna layanan tanpa harus datang langsung. Kehadiran aplikasi JMO membuat pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien serta membantu mengurangi antrean pelayanan di kantor. Selain itu, penerapan pelayanan berbasis digital juga meningkatkan transparansi informasi dan efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun, implementasi aplikasi JMO masih menghadapi beberapa kendala, seperti

rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital, gangguan jaringan internet, dan sistem aplikasi yang terkadang mengalami error. Kendala tersebut menyebabkan pelayanan berbasis aplikasi belum berjalan secara optimal bagi seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Palangka Raya. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan kualitas sistem aplikasi, memperkuat infrastruktur digital, serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara berkelanjutan agar implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi JMO dapat berjalan lebih maksimal, efektif, dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan Indonesia. (n.d.). BPJS Kesehatan. Retrieved May 12, 2026, from <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>
- BPJS Palangkaraya. (n.d.). BPJS Palangkaraya. Layanan BPJS Kesehatan & BPJS. Retrieved May 12, 2026, from <https://bpjsspalangkaraya.id/>
- Hakiki, A. S., & Samsudin, A. (2024). *246-Article Text-1489-1-10-20250308*. 3(2), 520–525.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Putri, N. H., & Ikaningtyas, M. (2024). Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 3(2), 362–367.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., Yayasan, P., & Menulis, K. (n.d.). *Pelayanan Publik*.
- Rizaldi, S. A. R., Alam, S., & Kurniawan, I. (2023). Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) Pada Google Play Store Menggunakan Metode Naive Bayes. *STORAGE: Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer*, 2(3), 109–117. <https://doi.org/10.55123/storage.v2i3.2334>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono, P. D. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&Do Title*.
- Sultan Maulana, N. I. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) BPJS Ketenagakerjaan terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Palopo. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(03 Juli), 4915–4927. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/642>
- Wiranata, R. A., Kristhy, M. E., Palangkaraya, U., & Artikel, I. (2022). *Jurnal komunikasi hukum*. 8(8), 208–218.