



E-Service Quality Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Melalui Aplikasi JMO Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang

Nuke Yuniarti¹, Hilman², Pri Utami³

^{1,2} Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received March 12, 2026

Revised April 02, 2026

Accepted May 30, 2026

Available online June 30, 2026

Kata Kunci:

E-service quality, Jamsostek Mobile (JMO), Jaminan Hari Tua (JHT), BPJS Ketenagakerjaan, pelayanan publik digital.

Keywords:

E-service quality, Jamsostek Mobile (JMO), Old-Age Security (JHT), BPJS Ketenagakerjaan, digital public service.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2026 by Author. Published by LPPM Universitas Islam Syekh-Yusuf

ABSTRAK

Perkembangan pelayanan publik berbasis digital mendorong BPJS Ketenagakerjaan menghadirkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) untuk mempermudah proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Namun, dalam implementasinya masih ditemukan kendala, terutama kegagalan pengkinian data yang menyebabkan peserta harus datang langsung ke kantor sehingga memengaruhi kualitas layanan elektronik. Penelitian ini bertujuan menganalisis e-service quality klaim JHT melalui aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan paradigma postpositivisme. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap kepala bidang pelayanan, petugas layanan, serta peserta pengguna aplikasi JMO, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik pada aplikasi JMO belum sepenuhnya optimal. Aspek web design, trust, dan personalization telah memberikan kemudahan bagi pengguna, namun aspek reliability dan responsiveness masih menghadapi kendala berupa kegagalan pengkinian data, gangguan sistem, serta penanganan keluhan yang belum sepenuhnya efektif sehingga sebagian peserta tetap harus memperoleh layanan secara langsung di kantor. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan keandalan sistem, percepatan respons terhadap keluhan, dan optimalisasi layanan digital diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan serta kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

ABSTRACT

The advancement of digital public services prompted BPJS Ketenagakerjaan to launch the Jamsostek Mobile (JMO) application to streamline the Old-Age Security (JHT) claim process. However, implementation challenges persist specifically, data update failures that force participants to visit the office in person, thereby affecting the quality of electronic services. This study aims to analyze the e-service quality of

JHT claims via the JMO application at the BPJS Ketenagakerjaan Cikokol Branch, Tangerang City. A qualitative method was employed, utilizing a descriptive approach and a post-positivist paradigm. Data were gathered through observation, in-depth interviews, and document analysis involving the Head of the Service Division, service staff, and JMO users; the data were subsequently analyzed through stages of reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the electronic service quality of the JMO application is not yet fully optimal. While aspects such as web design, trust, and personalization have enhanced user convenience, the aspects of reliability and responsiveness face obstacles including data update failures, system disruptions, and ineffective complaint handling resulting in some participants still needing to access services in person at the office. The study concludes that improving system reliability, accelerating responses to complaints, and optimizing digital services are essential to enhancing service effectiveness and participant satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan.

1. INTRODUCTION

Transformasi digital telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menuju layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam implementasi e-government, termasuk pada layanan jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan secara mandiri, termasuk pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui layanan elektronik (e-service), sekaligus mendukung optimalisasi penyelenggaraan jaminan sosial sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40

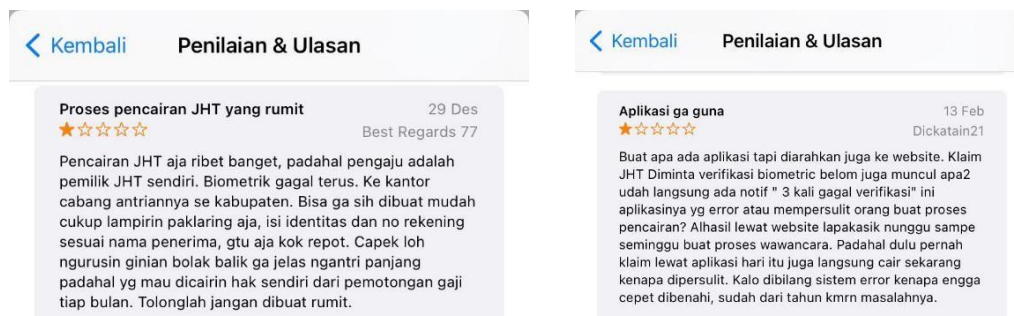
*Corresponding author.

E-mail addresses: nukeyuni22@gmail.com

Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 mengenai Optimalisasi Pelaksanaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Oktavia et al., 2023).

Meskipun demikian, implementasi layanan digital melalui aplikasi JMO masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan hasil observasi awal dan ulasan pengguna pada Google Review, ditemukan keluhan mengenai kegagalan proses pengkinian data yang menyebabkan peserta tidak dapat melanjutkan proses klaim secara daring dan harus datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan Bagaimana kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang?

Gambar Google Review Aplikasi Jamsostek Mobile



Sumber : Google Review diakses pada 07 Maret 2026, Pukul 09.00 WIB

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) pada proses klaim JHT melalui aplikasi JMO dengan menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Lee dan Lin (2005), yaitu web design, reliability, responsiveness, trust, dan personalization. Analisis terhadap kelima dimensi tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas layanan digital yang dirasakan peserta, khususnya terkait permasalahan kegagalan pengkinian data yang berdampak pada efektivitas pelayanan.

Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada implementasi kebijakan Jaminan Hari Tua atau implementasi layanan JMO secara umum, serta menyimpulkan bahwa layanan telah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat kendala dalam sosialisasi maupun pelaksanaannya (Putri et al., 2023; Rizkyah & Fauziah, 2024). Namun, kajian yang secara khusus menganalisis kualitas layanan elektronik berdasarkan dimensi *e-service quality* terhadap permasalahan kegagalan pengkinian data pada aplikasi JMO masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Administrasi Publik, khususnya mengenai evaluasi kualitas pelayanan publik berbasis digital, sekaligus menjadi masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas layanan elektronik bagi peserta.

2. METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang. Objek penelitian adalah kualitas layanan elektronik pada aplikasi JMO, sedangkan subjek penelitian terdiri atas Kepala Bidang Pelayanan/Kepesertaan sebagai *key informant*, petugas layanan (*front office/customer service*), serta delapan peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna aplikasi JMO. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan proses layanan klaim JHT melalui aplikasi JMO.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan penggunaan aplikasi JMO, wawancara dilakukan kepada informan terpilih untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman serta kendala yang dihadapi dalam proses klaim JHT, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan, rekaman wawancara, dan dokumentasi kegiatan penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Tahapan tersebut digunakan untuk mengorganisasi, menyederhanakan, dan menginterpretasikan data sehingga diperoleh gambaran yang

komprehensif mengenai kualitas layanan elektronik aplikasi JMO dalam mendukung proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang.

3. RESULT AND DISCUSSION

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) BPJS Ketenagakerjaan

Lee dan Lin (2005) menerangkan bahwa *E-Service Quality* adalah sejauh mana suatu layanan digital dapat memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pengguna dengan baik dan efisien melalui platform digital atau internet. Kualitas layanan elektronik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan, dan keamanan kepada pengguna saat mengakses layanan secara online sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang tersedia.

Selanjutnya, pengimplementasian *e-service quality* juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan digital kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Pada bab ini dianalisis bagaimana *E-Service Quality* jaminan hari tua (JHT) pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikokol berdasarkan aspek *Web Design, Reliability, Responsiveness, Trust, dan Personalization*.

1) Web Design (Desain Aplikasi)

Dimensi *Web Design* merujuk pada sejauh mana pengguna dapat mengakses layanan digital dengan mudah melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Aspek ini meliputi tampilan antarmuka, kemudahan bernavigasi, kejelasan penyajian informasi, serta kemudahan pengguna dalam menemukan fitur-fitur yang mereka butuhkan. Lee dan Lin (2005), sebagaimana dikutip Rachman dan Napitupulu (2016), menjelaskan bahwa web design berkaitan dengan kualitas tampilan dan struktur suatu aplikasi yang dibangun agar terlihat menarik, mudah dioperasikan, mudah dipahami, dan mampu menghadirkan pengalaman yang nyaman bagi pengguna layanan elektronik. Dalam penelitian ini, web design dikaitkan dengan kemudahan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan pembaruan data serta mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi JMO.

Gambar Tampilan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)



Sumber : Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

Temuan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cikokol Kota Tangerang menunjukkan bahwa aplikasi JMO dibangun dengan tampilan yang ringkas, modern, dan cukup mudah dimengerti oleh pengguna. Sejumlah fitur inti mulai dari pembaruan data, pengecekan saldo JHT, pengajuan klaim JHT, kartu digital, hingga informasi program tersedia dalam satu platform, sehingga peserta dapat mengakses layanan secara daring tanpa perlu mendatangi kantor cabang. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa baik petugas maupun mayoritas peserta menganggap tampilan aplikasi sudah cukup memadai, menu-menunya mudah ditemukan, dan panduan penggunaannya cukup jelas, sehingga turut mendukung proses pelayanan digital yang lebih praktis dan efisien.

Secara keseluruhan, dimensi *Web Design* pada aplikasi JMO dapat dikatakan telah berjalan cukup baik. Desain yang sederhana, alur navigasi yang relatif mudah, serta kelengkapan fitur layanan digital berkontribusi pada peningkatan kemudahan akses peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan secara lebih cepat dan efisien dibandingkan metode konvensional. Meski begitu, masih dibutuhkan penyempurnaan lebih lanjut pada sisi pengalaman pengguna (*user experience*), antara lain melalui peningkatan kejelasan tampilan, penyederhanaan navigasi pada beberapa fitur, dan penyediaan panduan penggunaan yang lebih informatif agar seluruh peserta, termasuk mereka dengan tingkat literasi digital yang rendah, dapat memanfaatkan layanan aplikasi JMO secara lebih optimal.

2) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* berkaitan dengan sejauh mana layanan *E-Service* mampu memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada penggunanya. Lee dan Lin (2005) sebagaimana dikutip dalam Isalman (2024) menjelaskan bahwa *reliability* merujuk pada kapasitas sistem untuk menghadirkan layanan yang tepat dan stabil, serta menjalankan fungsinya tanpa hambatan berarti, sehingga pengguna bisa memenuhi kebutuhannya secara maksimal. Pada penelitian ini, *Reliability* diartikan sebagai kemampuan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam menunjang proses pemutakhiran data serta pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), termasuk keakuratan data peserta, tingkat keberhasilan verifikasi, dan kesanggupan sistem menyediakan layanan digital tanpa mengharuskan peserta mengunjungi kantor BPJS Ketenagakerjaan secara langsung.

Berdasarkan temuan di lapangan, aplikasi JMO terbukti telah mempermudah peserta dalam mengakses layanan klaim JHT secara digital. Meski begitu, tingkat keandalan sistem masih belum berjalan secara maksimal karena sejumlah kendala masih dijumpai, di antaranya ketidaksesuaian data dengan basis data Dukcapil, kekeliruan dalam penginputan data, serta kegagalan pada tahap verifikasi biometrik. Berbagai kendala ini membuat sebagian peserta tidak berhasil menuntaskan pengkinian data melalui aplikasi, sehingga mereka terpaksa mendatangi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan guna melakukan verifikasi dan koreksi data secara langsung. Di samping itu, ditemukan pula peserta yang mengalami hambatan saat proses pengambilan foto biometrik, yang kemudian diarahkan untuk memakai layanan alternatif atau datang langsung ke kantor karena proses digital tidak dapat diselesaikan secara mandiri.

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Reliability* pada aplikasi JMO masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan peserta terkait pelayanan digital yang cepat, akurat, dan konsisten. Walaupun aplikasi ini telah memberi kemudahan dibandingkan metode konvensional, sejumlah persoalan teknis masih menghambat kelancaran proses layanan. Karena itu, penguatan keandalan sistem—melalui perbaikan integrasi data dengan Dukcapil, penyempurnaan mekanisme verifikasi biometrik, dan peningkatan stabilitas sistem secara keseluruhan—menjadi hal krusial agar peserta dapat menuntaskan seluruh proses layanan secara mandiri melalui aplikasi JMO, tanpa perlu lagi datang ke kantor Cabang.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* menggambarkan sejauh mana layanan *E-Service* mampu memberikan tanggapan secara cepat dan sesuai terhadap kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan yang disampaikan pengguna. Merujuk pada Lee dan Lin (2005) sebagaimana dikutip dalam Fidia dan Harsoyo (2022), *responsiveness* dimaknai sebagai kesanggupan penyedia layanan elektronik untuk menanggapi kebutuhan penggunanya, menindaklanjuti keluhan, serta memberikan bantuan dan informasi dengan segera dan akurat. Pada penelitian ini, *responsiveness* dimaknai sebagai kecepatan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) beserta petugas BPJS Ketenagakerjaan dalam menyampaikan informasi, mengatasi hambatan dalam proses pengkinian data, serta mendampingi peserta dalam menyelesaikan berbagai kendala yang muncul selama pemanfaatan layanan digital.

Berkaitan dengan aspek *Responsiveness*, temuan di lapangan menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah melakukan berbagai upaya untuk menghadirkan pelayanan yang responsif, di antaranya melalui keberadaan petugas di kantor cabang, layanan Call Center 175, serta penerapan standar waktu penyelesaian pengaduan yang sudah ditentukan. Selain itu, petugas turut memberikan pendampingan bagi peserta yang menghadapi kesulitan agar persoalan tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Meski demikian, masih dijumpai sejumlah kendala, antara lain proses pemuatan (loading) aplikasi yang berjalan lambat, beberapa fitur yang tidak mudah diakses, serta pemberitahuan kegagalan layanan yang belum tersampaikan secara jelas. Di samping itu, sebagian peserta menyatakan harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk mendapatkan bantuan, sehingga akhirnya memilih untuk datang langsung ke kantor cabang guna memperoleh penyelesaian.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Responsiveness* pada aplikasi JMO sudah memperlihatkan adanya usaha untuk menghadirkan pelayanan yang cepat melalui tersedianya beragam kanal bantuan dan penyampaian informasi. Meskipun demikian, daya tanggap layanan digital ini belum berjalan secara optimal karena masih ditemukan kendala teknis yang berdampak pada kecepatan respons sistem maupun kejelasan informasi yang diterima pengguna. Karena itu, diperlukan langkah perbaikan berupa peningkatan stabilitas aplikasi, percepatan penanganan keluhan, serta penyampaian informasi yang lebih transparan, sehingga peserta dapat menyelesaikan kendala secara mandiri tanpa perlu mendatangi kantor

4) *Trust (Kepercayaan)*

Dimensi *Trust* menggambarkan sejauh mana pengguna merasa yakin bahwa layanan *E-Service* mampu menjaga keamanan data pribadi sekaligus memberikan pelayanan yang dapat diandalkan. Sebagaimana dikemukakan oleh Lee dan Lin (2005) dalam Zulkifly et al. (2023), *trust* merujuk pada seberapa besar kepercayaan pengguna terhadap suatu layanan elektronik, yang mencakup aspek keamanan data pribadi, perlindungan informasi pengguna, serta kemampuan sistem untuk beroperasi secara konsisten dan stabil. Pada penelitian ini, dimensi *trust* ditinjau dari beberapa aspek, yakni keamanan data pribadi peserta, perlindungan akun pengguna, keterbukaan informasi layanan, serta tingkat kepercayaan peserta terhadap aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam menunjang proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, mayoritas peserta menyatakan bahwa data pribadi mereka sudah terjaga keamanannya selama memanfaatkan aplikasi JMO. Pihak BPJS Ketenagakerjaan pun senantiasa berupaya memperkuat kepercayaan peserta dengan cara meningkatkan keamanan data, menyajikan informasi secara transparan, serta terus menyempurnakan sistem layanan digital agar semakin stabil dan mudah dioperasikan. Tidak hanya itu, penggunaan mekanisme verifikasi melalui One Time Password (OTP) yang dikirimkan ke email turut memberikan lapisan pengamanan ekstra terhadap akses akun pengguna. Kebijakan menaikkan batas maksimal pengajuan saldo JHT melalui aplikasi JMO, dari sebelumnya Rp10 juta menjadi Rp15 juta, juga mencerminkan bertambahnya keyakinan penyelenggara terhadap keandalan dan tingkat keamanan sistem layanan digital yang telah dibangun.

Secara keseluruhan, bahwa dimensi *Trust* dalam aplikasi JMO sudah berjalan cukup baik, mengingat sebagian besar peserta merasa nyaman dan aman dalam memanfaatkan layanan digital tersebut serta yakin bahwa data pribadi mereka mendapat perlindungan yang memadai. Meski demikian, masih ditemukan sebagian peserta yang mengalami penurunan kepercayaan tat kala aplikasi mengalami kendala teknis atau error, sehingga memunculkan keraguan terhadap keandalan sistem yang ada. Oleh sebab itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan stabilitas aplikasi, mempercepat penanganan gangguan teknis, serta terus mengembangkan sistem layanan, agar kepercayaan peserta terhadap aplikasi JMO dapat terus terjaga dan semakin meningkat ke depannya.

5) *Personalization (Personalisasi)*

Dimensi *Personalization* berkaitan dengan sejauh mana suatu layanan elektronik mampu menghadirkan informasi maupun layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik masing-masing pengguna. Adanya personalisasi ini memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang relevan, memperoleh layanan yang tepat sasaran, serta merasakan pengalaman penggunaan yang lebih efisien. Sebagaimana dikemukakan oleh Lee dan Lin (2005) sebagaimana dikutip dalam Govindaraju et al. (2016), personalisasi merujuk pada kapasitas layanan elektronik untuk menyesuaikan informasi dan layanan dengan kebutuhan tiap-tiap penggunanya. Pada penelitian ini, dimensi *personalization* ditinjau dari kemampuan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam menyajikan informasi seputar saldo Jaminan Hari Tua (JHT), proses pemutakhiran data, layanan pengajuan klaim, serta beragam fitur lain yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara praktis dan efisien.

Berdasarkan temuan di lapangan, BPJS Ketenagakerjaan senantiasa mengembangkan layanan digitalnya lewat aplikasi JMO dengan menghadirkan beragam fitur, menyerap masukan dari peserta, serta rutin melaksanakan survei kepuasan sebagai dasar evaluasi untuk peningkatan mutu layanan. Mayoritas peserta menyatakan bahwa informasi yang disediakan aplikasi sudah selaras dengan kebutuhan mereka, khususnya terkait saldo JHT, pemutakhiran data, dan proses klaim, sehingga peserta dapat mengurus keperluannya secara mandiri tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Meski demikian, sebagian peserta masih merasa kebutuhan informasinya belum terpenuhi sepenuhnya, mengingat penjelasan mengenai proses pemutakhiran data maupun kendala dalam pengajuan klaim dinilai kurang gamblang. Selain itu, beberapa fitur pada aplikasi masih dianggap membingungkan, terutama bagi pengguna dengan tingkat kemahiran digital yang terbatas.

Dari temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *Personalization* pada aplikasi JMO secara umum sudah berjalan dengan cukup baik dalam mengakomodasi kebutuhan peserta melalui penyediaan layanan dan informasi yang relevan. Aplikasi ini dinilai berhasil memberikan kemudahan akses bagi peserta terhadap berbagai layanan BPJS Ketenagakerjaan secara lebih cepat dan praktis. Kendati demikian, masih diperlukan penyempurnaan dalam hal penyajian informasi, penyederhanaan fitur, serta peningkatan kemudahan penggunaan, agar seluruh peserta termasuk mereka dengan tingkat literasi digital yang bervariasi dapat memanfaatkan seluruh layanan aplikasi secara maksimal.

Berdasarkan pembahasan kelima dimensi E-Service Quality, secara keseluruhan kualitas layanan aplikasi JMO dapat dikatakan sudah cukup memadai. Meskipun demikian, penelitian ini masih mengidentifikasi sejumlah kendala yang perlu diperhatikan, antara lain kegagalan pembaruan data akibat ketidaksesuaian dengan data Dukcapil, kegagalan proses verifikasi biometrik, gangguan sistem (error) serta waktu pemuatan aplikasi yang relatif lama, minimnya kejelasan informasi terkait kendala layanan, dan beberapa fitur yang masih dianggap sulit dipahami oleh sebagian peserta. Berbagai kendala tersebut mengakibatkan sebagian peserta tetap harus mendatangi kantor BPJS Ketenagakerjaan secara langsung untuk mendapatkan bantuan layanan.

Mengacu pada temuan tersebut, beberapa langkah perbaikan yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi JMO antara lain:

- a. Memperkuat stabilitas sistem aplikasi JMO, terutama pada tahapan pembaruan data, verifikasi biometrik, dan pengajuan klaim JHT, melalui optimalisasi kapasitas server, perbaikan bug, serta penguatan integrasi data dengan Dukcapil, sehingga gangguan teknis dapat ditekan seminimal mungkin.
- b. Membangun sistem layanan pengaduan (help desk) yang lebih responsif dalam aplikasi JMO, sehingga peserta dapat memperoleh penyelesaian masalah dengan cepat tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan aplikasi JMO, khususnya mengenai tata cara pembaruan data, ketentuan pengajuan klaim JHT, dan pemanfaatan berbagai fitur layanan digital, agar peserta semakin mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri.
- d. Melakukan penyempurnaan fitur aplikasi berbasis pengalaman pengguna (user experience), seperti penyederhanaan alur layanan, penajaman kejelasan informasi dan petunjuk penggunaan, peningkatan kecepatan akses aplikasi, serta penyediaan notifikasi yang lebih informatif saat terjadi gangguan sistem, sehingga peserta dapat memperoleh layanan digital yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada dimensi *Web Design*, tampilan aplikasi JMO dinilai sederhana, mudah dipahami, serta memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan, khususnya layanan klaim JHT. Namun, masih ditemukan kendala berupa error sistem, gangguan server, dan kegagalan pengkinian data yang mengurangi kenyamanan pengguna.
2. Pada dimensi *Reliability*, aplikasi JMO telah mampu memberikan layanan klaim JHT secara online sesuai prosedur sehingga mempermudah peserta. Akan tetapi, keandalan layanan belum maksimal karena masih terdapat kendala teknis, seperti kegagalan verifikasi data, proses pengkinian data yang gagal hingga tiga kali sehingga peserta harus datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, serta perbedaan mekanisme pencairan saldo yang mengharuskan peserta dengan saldo tertentu tetap melakukan pelayanan secara langsung.
3. Pada dimensi *Responsiveness* pada aplikasi JMO, BPJS Ketenagakerjaan secara umum telah menunjukan adanya upaya dalam memberikan layanan digital yang responsif melalui penyediaan informasi, notifikasi proses layanan, serta kemudahan akses terhadap fitur pengaduan dan bantuan.
4. Pada dimensi *Trust*, peserta pada umumnya memiliki kepercayaan terhadap aplikasi JMO karena merupakan aplikasi resmi BPJS Ketenagakerjaan yang menjamin keamanan data pribadi dan transparansi informasi layanan. Namun demikian, kepercayaan pengguna masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem aplikasi. Ketika terjadi gangguan atau kegagalan proses layanan, tingkat kepercayaan peserta terhadap efektivitas layanan digital dapat menurun.
5. Pada dimensi *Personalization*, BPJS Ketenagakerjaan telah memberikan perhatian kepada peserta melalui penyediaan berbagai kanal layanan informasi dan konsultasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Petugas juga memberikan penjelasan serta solusi kepada peserta sesuai dengan

kebutuhan masing-masing. Namun, pelayanan personal berbasis digital masih perlu ditingkatkan agar peserta dapat memperoleh solusi tanpa harus selalu datang ke kantor cabang.

5. REFERENCES

- Rachman, T., & Napitupulu, D. (2016). Model Kualitas e-Service dengan Pendekatan Meta-Etnografi e-Service Quality Model Using Meta-Ethnography Approach. 18(2), 81–97.
- Isalman. (2024). Evaluation of bri mobile e-service quality and its impact on e-customer trust and e-customer satisfaction. 12(3), 283–293.
- Fidia, & Harsoyo. (2022). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis jasa transportasi gojek. 10(1), 79–103.
- Govindaraju, R., Wiratmadja, I. I., & Haryana, A. (2016). Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government. 15(2), 196–205.
- Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Sabranjamil, M., Manajemen, D., Ekonomi, F., & Hasanuddin, U. (2023). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. 19(I), 61–79. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). Sage Publications.\
- Nariyah, H., Nursahidin, N., Darwanto, D., Purwanto, A., Setiadi, A., & Sutarjo, M. (2023). E-Government Implementation in the Village General Administrative Electronic System (SEDULUR) Program. IJEBD (International Journal of Entrepreneurship and Business Development), 6(2), 217–223. <https://doi.org/10.29138/ijebd.v6i2.2085>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.