

Evaluasi Pengajuan Klaim JHT Melalui Aplikasi JMO Pada BPJS

Monica Thiesska Patricia Siudu^{1*}, Melky Krisna Elia Paendong², Cysca Adeleida Juliana Langi³, Robby Tanod Mamusung⁴

^{1,2,3,4} Politeknik Negeri Manado, Indonesia

* E-mail: monicasitudu98@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 29-07-2026

Revision: 22-08-2026

Published: 27-09-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.752

A B S T R A K

Penelitian ini mengkaji tentang pelaksanaan pengajuan klaim (JHT) melalui Aplikasi (JMO) pada kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Manado, yang dilatar belakangi oleh adanya masalah ketidaksesuaian data peserta, kendala teknis pada sistem aplikasi serta sosialisasi yang masih kurang optimal. Studi ini menerapkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif evaluatif dengan melibatkan sepuluh informan-lima petugas dan lima peserta yang menggunakan aplikasi JMO secara *purposive*, melalui wawancara mendalam, observasi serta studi dokumentasi, selanjutnya dianalisis menggunakan Model Implementasi Kebijakan Edward III, Kerangka *e-Service Quality*, dan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Temuan ini memperlihatkan bahwa petugas pada dasarnya telah memahami alur mekanisme klaim JHT meskipun belum pernah mendapatkan pelatihan secara formal, adanya kesenjangan kompetensi yang dapat dilihat antara *Customer Service Officer* (CSO) dan petugas *security* (lini pertama), sedangkan kesiapan peserta sangat bergantung pada tingkat literasi digital, dan sosialisasi belum sepenuhnya menjangkau kelompok non-digital. Petugas dinilai cukup responsive dan proses pencairan dana berlangsung cepat sesuai waktu yang ditentukan (1-3 hari kerja), meskipun kejelasan pesan kesalahan (error) serta batas maksimal klaim sejumlah Rp. 15.000.000 tetap menjadi hambatan. Kegagalan verifikasi biometrik tercatat sebagai kendala teknis yang paling sering ditemukan, serta diikuti oleh ketidaksesuaian data, gangguan koneksi jaringan, dan keterbatasan kapasitas server, sebagian peserta tetap memandang JMO lebih praktis dibandingkan layanan tatap muka. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini menyarankan pengguna kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang disertai sosialisasi tersegmentasi, peningkatan mutu pelayanan, serta pembenahan aspek teknis sistem Jamsostek Mobile untuk mendukung kelancaran transformasi digital BPJS Ketenagakerjaan Manado yang lebih inklusif dan efisien.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, Jaminan Hari Tua, Aplikasi JMO

A B S T R A C T

This study examines the implementation of Old-Age Security (Jaminan Hari Tua/JHT) claim submissions through the Jamsostek Mobile (JMO) application at the BPJS Ketenagakerjaan Manado Branch Office. The study was motivated by several issues, including discrepancies in participant data, technical problems within the application system, and the suboptimal implementation of information

Acknowledgment

dissemination and socialization activities. This study employed a descriptive-evaluative qualitative approach involving ten purposively selected informants, consisting of five officers and five participants who used the JMO application. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation studies, and were subsequently analyzed using Edward III's Policy Implementation Model, the e-Service Quality framework, and the DeLone and McLean Information Systems Success Model. The findings indicate that officers generally understood the procedures and mechanisms for JHT claims despite not having received formal training. However, a competency gap was identified between Customer Service Officers (CSOs) and security officers serving as the first line of service. Meanwhile, participants' readiness largely depended on their level of digital literacy, while socialization activities had not yet fully reached non-digital groups. Officers were considered sufficiently responsive, and the fund disbursement process was completed promptly within the specified period of 1–3 working days. Nevertheless, unclear error messages and the maximum claim limit of IDR 15,000,000 remained significant obstacles. Biometric verification failure was identified as the most frequently encountered technical problem, followed by participant data discrepancies, network connection disruptions, and limited server capacity. Despite these constraints, some participants still perceived JMO as more practical than face-to-face services. Based on these findings, this study recommends strengthening Human Resource (HR) capacity accompanied by segmented socialization, improving service quality, and enhancing the technical aspects of the Jamsostek Mobile system to support a more inclusive and efficient digital transformation of BPJS Ketenagakerjaan Manado.

Key word: Policy Evaluation, Service Quality, Information Systems, Old-Age Security, JMO Application

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Perlindungan sosial bagi tenaga kerja masih menjadi instrumen yang penting dalam menjaga kestabilan ekonomi individu, terutama pada saat memasuki masa tidak produktif lagi. Salah satu pilar utamanya adalah program (JHT) Jaminan Hari Tua, yang berperan sebagai tabungan wajib untuk memberikan kapasitas finansial untuk peserta pada saat mereka memasuki usia pensiun, mengalami cacat total maupun terkena (PHK). Sehingga program ini dijadikan berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 yang berbunyi tentang penyelenggaraan program JHT yang merupakan turunan dari undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 yaitu tentang (SJSN).

Seiring pesatnya transformasi teknologi, penyelenggaraan jaminan sosial yang dituntut untuk beradaptasi guna meningkatkan mutu layanan publik. BPJS Ketenagakerjaan Manado merespon kebutuhan ini melalui aplikasi (JMO) Jamsostek Mobile sebagai bentuk digitalisasi layanan yang memungkinkan peserta melakukan pengajuan klaim (JHT) Jaminan Hari Tua secara mandiri tanpa perlu datang

langsung ke kantor cabang. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Observasi awal yang dilakukan penelitian selama kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado menemukan bahwa mayoritas peserta yang datang ke kantor cabang belum memahami penggunaan aplikasi JMO secara mandiri, sementara gangguan Teknik pada aplikasi kerap terjadi terutama saat lonjakan penggunaan dan proses pemutakhiran data kepesertaan.

Kondisi serupa turut ditemukan dalam sejumlah penelitian sebelumnya. (Cahyani et al., 2024). Menemukan bahwa implementasi Jamsostek Mobile di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado KCP Kepanjen masih menghadapi kendala dalam meningkatkan layanan klaim JHT secara daring (Cahyani et al., 2024). Hanifa dan Handayani juga mengungkapkan bahwa penerapan aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi masih menghadapi berbagai hambatan teknis dan non teknis dalam pelaksanaan (Sarah Dinda Hanifa & Nida Handayani, 2024). Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi layanan JHT melalui JMO (das sollen) dengan realitas pelaksanaannya di lapangan (das sein), sehingga diperlukan evaluasi pelaksanaan yang menyeluruh terhadap tiga aspek utama, yaitu peran dan kesiapan pelaksanaan, kualitas pelayanan, serta kualitas sistem aplikasi.

Merujuk pada uraian tersebut diatas, adapun penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan yakni sebagai berikut (1) mendeskripsikan dan mengevaluasi peran serta kesiapan petugas dan peserta dalam pelaksanaan pengajuan klaim (JHT) Jaminan Hari Tua melalui Jamsostek Mobile (JMO), (2) mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pelaksanaan klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek Mobile, dan (3) menganalisis kualitas sistem aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) serta kendala teknis yang memengaruhi pelaksanaan pengajuan klaim (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Manado. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas layanan digital serta menghasilkan rekomendasi konkret bagi peningkatan mutu layanan perlindungan sosial ketenagakerjaan di era transformasi digital.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif evaluatif, yang digunakan dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam terkait pelaksanaan penggunaan klaim JHT melalui aplikasi JMO, beserta faktor pendukung dan penghambatnya (Perreault, 2011). Penelitian dilaksanakan di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Manado yang berlokasi di (Jl. 17 Agustus, Bumi Beringin, Kecamatan Wenang, Kota Manado. Sulawesi Utara) selama periode berlangsung Maret-Agustus 2026.

Penentuan informasi dilakukan secara *purposive* dengan melibatkan sepuluh informan, terdiri dari 5 petugas BPJS Ketenagakerjaan (Kepala Bidang Pelayanan, *Customer Service Officer*, dan Petugas *Security*) serta lima peserta pengguna aplikasi JMO yang telah atau sedang mengajukan klaim JHT. Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik, yakni wawancara mendalam (*in-depth interview*),

Observasi partisipatif serta studi dokumentasi. Keabsahan data diperoleh melalui proses triangulasi sumber dan member checking terhadap temuan penelitian.

Analisis data merujuk pada model interaktif Miles Huberman, dan Saldana yang mencakup tahap (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berkelanjutan. Analisis disajikan berdasarkan tiga sub fokus penelitian, yaitu (1) peran dan kesiapan petugas/peserta yang dikaji dengan menggunakan Model Implementasi Kebijakan Edward III, (2) Kualitas Layanan yang dianalisis menggunakan dimensi *e-Service Quality*, dan (3) Kualitas Sistem serta kendala teknis aplikasi JMO yang dianalisis menggunakan Model DeLone dan McLean.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian diperoleh dari hasil wawancara mendalam terhadap sepuluh informan, yang terdiri dari 5 petugas (P-01 hingga P-05) dan lima peserta pengguna aplikasi JMO (PS-01 hingga PS-05) didukung oleh observasi lapangan dan studi dokumentasi. Profil informan secara ringkas dipaparkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Kode	Kelompok	Jabatan / Keterangan	Lama Bekerja / Kepesertaan	Peran dalam Penelitian
P-01	Petugas	Kepala Bidang Pelayanan	18 tahun	Mengoordinasikan layanan klaim JHT
P-02, P-03	Petugas	<i>Customer Service Officer</i>	9 tahun	Verifikasi dokumen & data klaim
P-04, P-05	Petugas	<i>Petugas Security</i>	4 tahun	Lini pertama pengarah peserta
PS-01, PS-02, PS-03, PS-05	Peserta	Karyawan swasta	3-10 tahun	Klaim JHT via JMO secara mandiri
PS-04	Peserta	Karyawan swasta	4 tahun	Klaim JHT via JMO dengan pendampingan

Sumber: data sekunder diolah (2026)

Peran dan Kesiapan Petugas Dalam Pengajuan Klaim JHT

Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado secara umum telah memahami mekanisme pengajuan klaim JHT melalui aplikasi JMO, meskipun tanpa pelatihan formal yang terstruktur. Kepala Bidang Pelayanan (P-01) menjelaskan tahapan pengajuan secara rinci, mulai dari pembaruan data, verifikasi biometrik, hingga pengajuan klaim, sementara *Coustumer service officer* (P-03) menambahkan titik kritis yang paling sering menimbulkan kendala adalah tahap verifikasi wajah. Dari sepuluh informan, tujuh diantaranya menyatakan bahwa alur pengajuan klaim berjalan baik ketika difasilitasi oleh petugas.

Hal ini sejalan dengan implementasi Kebijakan Edward III yang menekankan pentingnya kesiapan implemntor sebagai prasyarat keberhasilan implementasi kebijakan (Hutahaean, 2023). Namun,

kesenjangan kompetensi yang ditemukan antara Customer service officer dan petugas *security* mencerminkan apa yang disebut sebagai implementasi yang tidak merata (*uneven implementation*) dimana kapabilitas pelaksanaan ini di lini terdepan belum setara dengan level manajerial. Kondisi ini diperparah oleh belum adanya program latihan formal, petugas hanya dibekali panduan operasional dari Person In Charge (PIC), sebagaimana diakui oleh P-01 bahwa sosialisasi internal dilakukan agar petugas siap ketika ada peserta yang bertanya, namun bukan melalui pelatihan terstruktur.

Dari sisi peserta sebagai kelompok sasaran kebijakan, ditemukan kesenjangan kesiapan yang signifikan berdasarkan tingkat literasi digital masing-masing individu. Peserta yang melek teknologi cenderung mampu menggunakan aplikasi secara mandiri karena telah memperoleh informasi melalui media sosial dan tempat kerja, sedangkan peserta yang kurang familiar, dengan teknologi masih membutuhkan pendampingan aktif dari petugas. Fenomena ini sejalan dengan temuan (Cahyani et al., 2024) yang menyatakan bahwa hambatan adopsi JMO turut bersumber dari Heterogenitas literasi digital peserta. Upaya sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado melalui video tutorial, brosur, dan baliho terbukti efektif bagi peserta melek digital, namun belum menjangkau secara optimal peserta non- digital, sejalan dengan temuan (Sarah Dinda Hanifa & Nida Handayani, 2024), yang menegaskan bahwa hambatan non-teknis kerap lebih dominan dibandingkan hambatan teknis dalam adopsi layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

Kualitas Layanan Dalam Pengajuan Klaim JHT Melalui Aplikasi JMO

Penilaian terhadap dimensi *responsiveness* menunjukkan hasil yang sangat positif, seluruh informan peserta menilai petugas ramah, sigap, dan proaktif dalam membantu proses klaim. Temuan ini konsisten dengan (Apriani, 2024), yang menemukan bahwa dimensi personalisasi petugas menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Meski demikian, antrian Panjang pada jam-jam sibuk masih menjadi keluhan utama karena tidak seluruh loket beroperasi penuh secara Bersama, yang mengindikasikan adanya kesenjangan kapasitas (*capacity gap*) antara volume pemerintahan dan kapasitas layanan yang tersedia.

Pada dimensi *information quality*, ditemukan kelemahan kritis berupa pesan kesalahan atau penolakan klaim yang kurang informatif, sehingga peserta harus datang langsung ke kantor cabang untuk mengetahui penyebab penolakan. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip digitalisasi layanan yang seharusnya mengurangi tunjangan fisik sebagaimana ditemukan dalam kajian Model DeLone dan McLean, dimensi kualitas informasi merupakan dimensi yang paling mempengaruhi terhadap tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna sistem digital seperti JMO (DeLone & McLean, 2003), sehingga peningkatan kejelasan notifikasi status klaim menjadi kebutuhan mendesak. Disisi lain, dimensi *fulfilment* justru menunjukkan capaian yang baik, tercermin dari kecepatan pencairan dana JHT dalam 1 hingga 3 hari kerja melalui layanan *one day service*, meskipun batasan nominal klaim maksimal Rp.

15.000.000 melalui JMO masih menjadi keterbatasan bagi peserta yang bersaldo besar.

Adapun pada dimensi privacy, tingkat kepercayaan peserta terhadap keamanan data berada pada level tinggi, tidak ditemukan laporan kebocoran data atau penyalahgunaan akun selama periode penelitian. Temuan ini sejalan dengan (Kumala Putri & Kartini, 2024), yang paling menemukan bahwa persepsi keamanan (*perceived security*) merupakan salah satu faktor paling kuat dalam memprediksi kepuasan pengguna layanan digital klaim JHT, sehingga edukasi aktif petugas terkait kerahasiaan kode otp mencerminkan komitmen institusi dalam membangun budaya keamanan digital yang berkelanjutan.

Kualitas Sistem dan Kendala Teknis Aplikasi JMO

Penilaian terhadap usability aplikasi JMO terpolarisasi antara peserta melek digital yang menilai aplikasi cukup intuitif, dan peserta non-digital yang masih memerlukan bimbingan petugas. Kondisi ini mencerminkan dilema umum dalam pengembangan sistem informasi publik, yaitu menyeimbangkan fungsionalitas bagi pengguna yang berpengalaman dengan aksesibilitas bagi pengguna awam. Dalam perspektif dimensi sistem quality pada model (DeLone & McLean, 2003), aspek realibility aplikasi JMO masih memerlukan perbaikan signifikan terutama pada kegagalan verifikasi biometrik yang dilaporkan oleh 5 dari 10 informan sebagai kendala paling dominan, dimana kegagalan tiga kali berturut-turut mengakibatkan akun terblokir dan peserta harus datang langsung ke kantor cabang.

Selain kegagalan biometrik, penelitian juga mengidentifikasi ketidaksesuaian data peserta antara sistem JMO dan data BPJS yang umumnya bersumber dari kesalahan input oleh perusahaan pemberi kerja, gangguan koneksi internet, crash aplikasi saat lonjakan pengguna, keterbatasan kompatibilitas perangkat, permintaan pembaruan aplikasi yang berulang, serta masalah kepesertaan ganda. Temuan ini secara umum konsisten dengan (Afandi & Muktiadji, 2025) yang menemukan bahwa meskipun prosedur klaim JHT melalui JMO di Cabang Kota Bogor telah sesuai regulasi, masih banyak peserta yang terkendala minimnya informasi dalam pengguna aplikasi. Kondisi tersebut menegaskan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi layanan JHT yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kemandirian, dengan realitas pelaksanaan di lapangan yang masih dibayangi berbagai kendala teknis.

Terlepas dari berbagai kendala tersebut, seluruh 10 informan memilih aplikasi JMO jauh lebih praktis dan hemat waktu dibandingkan layanan tatap muka, sejalan dengan (Wulanjani, 2025), yang menemukan bahwa inovasi JMO di cabang Padang memberikan keunggulan relatif dan kemudahan yang dirasakan peserta meskipun masih terdapat kompleksitas yang menghambat adopsi secara penuh. Rekapitulasi temuan dan penilaian pada seluruh sub fokus penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Temuan dan Penilaian Berdasarkan Sub Fokus Penelitian

No	Sub Fokus & Indikator	Penilaian	Simpulan Gabungan Informan	Prioritas
1	SF-1: Pemahaman alur & peran petugas	Cukup Baik (7/10)	Peran petugas krusial bagi keberhasilan klaim	Tinggi

No	Sub Fokus & Indikator	Penilaian	Simpulan Gabungan Informan	Prioritas
2	SF-1: Pelatihan & kompetensi petugas	Sedang (6/10)	Kesenjangan kompetensi antar jabatan, pelatihan formal dibutuhkan	Sangat Tinggi
3	SF-1: Sosialisasi & edukasi peserta	Cukup (6/10)	Sosialisasi belum menjangkau seluruh segmen peserta	Tinggi
4	SF-2: Responsivitas petugas	Baik (8/10)	Petugas dinilai ramah & sigap, antrean jam sibuk jadi keluhan	Tinggi
5	SF-2: Kejelasan informasi klaim	Sedang (5/10)	Pesan error/penolakan sistem kurang informatif	Tinggi
6	SF-2: Ketepatan waktu pencairan	Bervariasi (4-6/10)	Pencairan cepat bila data valid, tertunda bila data tidak sesuai	Sedang-Tinggi
7	SF-2: Keamanan data & kepercayaan	Baik (8/10)	Tidak ada laporan kebocoran data selama penelitian	Sedang
8	SF-3: Kemudahan penggunaan (usability)	Sedang (5/10)	Peserta non-digital masih membutuhkan bimbingan	Tinggi
9	SF-3: Kendala teknis aplikasi	Cukup Tinggi (5/10)	Kegagalan biometrik paling dominan	Sangat Tinggi
10	SF-3: Kepraktisan JMO vs tatap muka	Sangat Baik (10/10)	Seluruh informan menilai JMO lebih praktis & hemat waktu	Tinggi

Sumber: data diolah (2026)

Secara keseluruhan, pembahasan di atas menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan pengajuan klaim (JHT) melalui aplikasi (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado tidak dapat dipisahkan dari tiga aspek yang saling memengaruhi, yakni kesiapan sumber daya manusia, kualitas interaksi layanan, dan keandalan sistem digital itu sendiri. Sejalan dengan perspektif Mazmanian dan Sabatier dalam (Hutahaean, 2023), keberhasilan implementasi kebijakan digital sangat ditentukan oleh dukungan sumber daya teknologi yang memadai serta kapasitas kelembagaan dalam mengelolah perubahan, sehingga intervensi jangka pendek seperti pelatihan petugas dan sosialisasi tersegmentasi perlu di iringi dengan pembinaan teknis sistem secara berkelanjutan oleh manajemen pusat.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini mengenai evaluasi pelaksanaan pengajuan klaim JHT melalui aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado memperlihatkan bahwa pemahaman petugas terhadap mekanisme klaim JHT melalui JMO sudah cukup memadai, yang belum ditopang oleh pelatihan formal yang terstruktur. Kesenjangan kompetensi pun masih tampak antara *Customer Service Officer* (CSO) dan petugas *security* yang menjadi garda terdepan pelayanan. Sementara itu, kesiapan peserta banyak ditentukan oleh literasi digital yang mereka miliki, sosialisasi lewat media sosial, brosur dan video tutorial cukup berhasil menjangkau peserta yang melek teknologi, tetapi belum optimal menyentuh peserta non-digital.

Pada aspek kualitas pelayanan, responsivitas petugas memperoleh penilaian yang sangat baik 8 dari 10 informan menyebut petugas bersikap ramah, tanggap, dan proaktif, meski antrian di jam-jam sibuk tetap menjadi sumber keluhan. Kelemahan yang cukup mencolok terletak pada minimnya

kejelasan pesan error maupun keterangan penolakan klaim, sebab sistem kerap menolak pengajuan tanpa disertai alasan yang jelas. Disisi lain, proses pencairan dana yang tergolong cepat (1-3 hari kerja) lewat layanan One Day Service menjadi nilai lebih tersendiri, walau batas maksimal klaim Rp.15.000.-000 lewat JMO masih menyulitkan peserta yang bersaldo besar. Sedangkan dari sisi keamanan, kepercayaan peserta terhadap perlindungan data tergolong tinggi, mengingat tidak ada laporan kebocoran data sepanjang penelitian dilakukan

Sementara itu, kualitas sistem aplikasi masih ada tujuh jenis kendala teknis, dengan kegagalan verifikasi biometrik sebagai persoalan paling menonjol dilaporkan oleh 8 dari 10 informan karena kegagalan yang terjadi tiga kali berturut-turut berujung pada pemblokiran akun dan mengharuskan peserta mendatangi kantor cabang secara langsung. Hambatan lain turut muncul dari ketidaksesuaian data akibat kesalahan input dari pihak perusahaan, koneksi internet yang tidak stabil, aplikasi yang crash saat lonjakan pengguna, keterbatasan kompatibilitas perangkat, permintaan pemabauran aplikasi yang terus berulang, serta kasus kepesertaan ganda. Demikian, 7 dari 10 informan tetap memandang JMO jauh lebih praktis dan efisiensi ketimbang harus dating langsung ke kantor.

Bertolak dari temuan-temuan tersebut, hasil penelitian ini merekomendasikan agar BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado secara berkala menggelar pelatihan formal bagi seluruh jenjang petugas, menempatkan pendampingan digital di area lobi, serta merancang strategi sosialisasi yang lebih tersegmentasi bagi peserta non-digital. Ditingkat pusat, manajemen BPJS Ketenagakerjaan perlu memprioritaskan penyempurnaan algoritma verifikasi biometrik, penyusunan pesan kesalahan yang lebih informatif, penambahan kapasitas server, serta sinkronisasi data lintas sistem demi mewujudkan layanan klaim JHT digital yang makin inklusif, andal, dan berpihak pada pengalaman peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M., & Muktiadji, N. (2025). Implementasi Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 5(2). <https://doi.org/10.37641/jabkes.v5i2.1955>
- Apriani, M. (2024). Peran E Service Quality Dan Pakserv Dalam Peningkatan Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Kepesertaan Bpjs *Jurnal Studi Multidisipliner*, 8(12), 69–85.
- Cahyani, Z. N., Setiawan, E. R., & Sunindya, B. R. (2024). Implementasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam Meningkatkan Layanan Online Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, 1(2), 28–35. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2.4984>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). model of information systems success: A ten-year updated. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Hutahaean, E. N. (2023). *Hutahaean 2023*. 17(2716–3083), 709–717.
- International Labour Organization. (2020). *World Social Protection Report Regional companion report for Africa*.

- Kumala Putri, Z. D., & Kartini, K. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Digital Finance Melalui Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 1363–1379. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4595>
- Ludwig, A., & Karwur, M. (2026). *TRANSFORMASI STRATEGIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL : TANTANGAN , PELUANG , DAN REKOMENDASI UNTUK ADMINISTRASI BISNIS (Studi Literatur Sistematis tentang Manajemen SDM Adaptif)*. 8(1), 9–16.
- Miracle, Z., Makalew, K., Walansendow, A., Wollah, M., & Christien, A. (2025). *MOTIVASI DAN REWARD BERDAMPAK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BALAI PRASARANA PERMUKIMAN WILAYAH*. 7(3), 1–10.
- Paendong, M. K. E., Kumaat, A. P., Raming, P. R., & Kolondam, A. (2023). Penerapan Sistem Administrasi Digital dan Pemasaran Digital dengan Website Profiling Produk UMKM di Galeri Investasi. *Jurnal Pengabdian Vokasi*, 3(2), 356–358.
- Perreault, K. (2011). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. *Manual Therapy*, 16(1), 103. <https://doi.org/10.1016/j.math.2010.09.003>
- Sarah Dinda Hanifa, & Nida Handayani. (2024). Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 105–115. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1418>
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep Umum Evaluasi Kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 25–32. <https://doi.org/10.30872/jimpian.v3ise.2912>
- Wulanjani, A. P. (2025). Strategi Penanganan Pengaduan pada Layanan Aplikasi Jamsostek Mobile untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Jamsostek*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.61626/jamsostek.v3i1.96>