



## The Effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) Application among Company Workers in the Working Area of Musi Rawas Regency

### Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Pekerja Perusahaan Di Wilayah Kerja Kabupaten Musi Rawas



Nova Apriza Cahyani<sup>a</sup>  
Henny Aprianty<sup>b</sup>  
Rahiman Dani<sup>c</sup>

#### Article history:

Submitted: 11-09-2025

Revised: 20-11-2025

Accepted: 20-12-2025

#### Keywords:

Effectiveness, Strategy,  
Jamsostek Mobile Application

#### Abstract

*This study aims to analyze the effectiveness of the use of the Jamsostek Mobile (JMO) application and to identify strategies for facilitating its use among company workers in the working area of Musi Rawas Regency. This research employed a qualitative descriptive approach. The informants consisted of five individuals selected through purposive sampling. The results indicate that the effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) application can be categorized as fairly effective. This is reflected in the clarity of program objectives that have been well understood by users, the existence of planning that supports service digitalization, the availability of supporting facilities and infrastructure although not yet evenly distributed, and the implementation of the program that has provided convenience and efficiency in services for workers. However, improvements are still needed in internet network infrastructure, electricity supply stability, as well as digital socialization and education for workers to further optimize the effectiveness of JMO usage. The main strategies to facilitate the use of the JMO application include enhancing education and socialization programs for workers, providing assistance through companies, improving internet network infrastructure, simplifying the application system, enhancing service quality, and strengthening collaboration among BPJS Ketenagakerjaan, companies, local government, and workers.*

**Keywords:** *Effectiveness, Strategy, Jamsostek Mobile Application.*

<sup>a</sup> Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia

<sup>b</sup> Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia

<sup>c</sup> Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan serta mengidentifikasi strategi dalam mempermudah penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) oleh pekerja perusahaan di wilayah kerja Kabupaten Musi Rawas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan informan sebanyak lima orang yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) tergolong cukup efektif. Hal ini terlihat dari kejelasan tujuan program yang telah dipahami oleh pengguna, adanya perencanaan yang mendukung digitalisasi pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana meskipun belum merata, serta pelaksanaan program yang mampu memberikan kemudahan dan efisiensi pelayanan bagi pekerja. Namun, masih diperlukan peningkatan infrastruktur jaringan internet, stabilitas pasokan listrik, serta sosialisasi dan edukasi digital kepada pekerja agar penggunaan aplikasi JMO lebih optimal. Strategi utama untuk mempermudah penggunaan aplikasi JMO meliputi peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada pekerja, penyediaan pendampingan oleh perusahaan, perbaikan infrastruktur jaringan internet, penyederhanaan aplikasi, peningkatan kualitas sistem layanan, serta penguatan kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan, perusahaan, pemerintah daerah, dan pekerja.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Strategi, Aplikasi Jamsostek Mobile

*JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2025.*

*This is an open access article under the CC BY-NC-SA license*

*(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).*

---

#### **Corresponding author:**

Nova Apriza Cahyani \*

Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH

Email address: [novaaprizacahyani@gmail.com](mailto:novaaprizacahyani@gmail.com)

---

### **1Pendahuluan**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja di Indonesia. Melalui berbagai program perlindungan, seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), BPJS Ketenagakerjaan berupaya memberikan perlindungan sosial dan ekonomi bagi tenaga kerja. Seiring perkembangan teknologi informasi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin cepat, BPJS Ketenagakerjaan melakukan transformasi digital melalui pengembangan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan layanan digital yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan BPJS Ketenagakerjaan melalui perangkat telepon pintar tanpa harus datang ke kantor cabang. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pembaruan data, pengecekan saldo JHT dan JP, pengajuan klaim, pelacakan status klaim, penyampaian pengaduan, serta memperoleh berbagai informasi terkait program BPJS Ketenagakerjaan. Kehadiran JMO diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses layanan bagi peserta.

Meskipun demikian, implementasi layanan digital tidak selalu berjalan optimal. Efektivitas suatu aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna, infrastruktur pendukung, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi tersebut. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di daerah yang masih menghadapi keterbatasan akses internet dan literasi digital.

Kabupaten Musi Rawas merupakan salah satu wilayah kerja BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki jumlah pekerja penerima upah (PU) yang cukup besar. Data tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah pekerja penerima upah di Kabupaten Musi Rawas mencapai 30.951 tenaga kerja. Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi JMO. Sebagian pekerja mengalami kesulitan mengakses aplikasi akibat keterbatasan

jaringan internet, sementara sebagian lainnya belum memahami penggunaan aplikasi karena rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi yang diterima.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait efektivitas penggunaan aplikasi JMO. (Safitri et al., 2025) menemukan bahwa penggunaan JMO belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan dalam sosialisasi dan pemanfaatan layanan oleh peserta. (Pradiya et al., 2024) melaporkan bahwa kelompok pengguna usia muda menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lanjut yang masih mengalami kendala aksesibilitas dan navigasi aplikasi. Sementara itu, (Sultan Maulana, 2025) menemukan tingkat kepuasan pengguna yang relatif tinggi, meskipun proses klaim masih dianggap kurang optimal. Penelitian (Dina Karmila, 2025) menunjukkan bahwa aplikasi JMO membantu peserta dalam pengecekan saldo dan pengajuan klaim JHT, namun masih memerlukan peningkatan sosialisasi dan penyempurnaan teknis. Hasil berbeda ditunjukkan oleh (Ramadani, 2022) yang menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi JMO tergolong efektif berdasarkan aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, intensi penggunaan, dan manfaat bersih.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi JMO. Sebagian penelitian menyatakan bahwa aplikasi JMO telah berjalan efektif dan memberikan manfaat bagi peserta, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan masih adanya berbagai kendala yang menghambat pemanfaatan layanan secara optimal. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks pekerja perusahaan di wilayah Kabupaten Musi Rawas yang memiliki karakteristik sosial dan infrastruktur yang berbeda dengan daerah lain.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada pekerja perusahaan di wilayah kerja Kabupaten Musi Rawas serta mengidentifikasi strategi yang dapat dilakukan untuk mempermudah penggunaan aplikasi tersebut oleh pekerja.

## 2Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada pekerja perusahaan di wilayah kerja Kabupaten Musi Rawas serta mengidentifikasi strategi yang dapat mempermudah penggunaannya. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2019). Penelitian dilaksanakan pada Februari–April 2026 di wilayah kerja BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Musi Rawas.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Informan terdiri atas Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lubuklinggau, dua pekerja perusahaan pengguna aplikasi JMO, satu perwakilan perusahaan, dan satu perwakilan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Musi Rawas.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai pengalaman dan persepsi informan terhadap penggunaan aplikasi JMO. Menurut (Nasir, 2020), wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih luas melalui pengembangan pertanyaan sesuai dengan situasi penelitian. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung penggunaan aplikasi JMO dan kondisi pendukung pelaksanaannya, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen, laporan, dan data pendukung lainnya.

Penelitian ini menggunakan indikator efektivitas yang meliputi kejelasan tujuan, perencanaan yang matang, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pelaksanaan program yang efektif (Rosalina, 2012). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan berbagai teknik pengumpulan data.

## 3Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### A. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

Efektivitas penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada pekerja perusahaan di wilayah kerja Kabupaten Musi Rawas dianalisis menggunakan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh (Rosalina, 2012). Menurut (Rosalina, 2012), efektivitas suatu program dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu

kejelasan tujuan yang hendak dicapai, perencanaan yang matang, tersedianya sarana dan prasarana, serta pelaksanaan program yang efektif. Keempat indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana aplikasi JMO mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, memberikan kemudahan pelayanan kepada peserta, serta mendukung penyelenggaraan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

1) Kejelasan Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, tujuan penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) telah dipahami oleh sebagian besar pekerja. Informan menyatakan bahwa aplikasi JMO memberikan kemudahan dalam proses klaim, pengecekan saldo, pemantauan data kepesertaan, serta akses informasi layanan BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, aplikasi dinilai mampu meningkatkan transparansi pelayanan antara BPJS Ketenagakerjaan, perusahaan, dan pekerja. Meskipun demikian, masih terdapat pekerja yang belum dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal karena keterbatasan perangkat pendukung, rendahnya kemampuan penggunaan teknologi, dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan aplikasi belum merata pada seluruh pekerja.

2) Perencanaan yang Matang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi JMO telah dirancang sesuai dengan kebutuhan pelayanan digital bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini ditunjukkan melalui tersedianya berbagai fitur layanan seperti pengecekan saldo, perubahan data peserta, klaim daring, kartu digital, dan berbagai layanan pendukung lainnya. Namun demikian, beberapa informan masih menemukan kendala dalam penggunaan fitur tertentu, seperti proses penggabungan saldo dan keterbatasan layanan klaim melalui aplikasi. Meskipun terdapat kendala teknis, secara umum perencanaan aplikasi dinilai telah mendukung kebutuhan pelayanan digital bagi pekerja.

3) Tersedianya Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara, sarana dan prasarana pendukung penggunaan aplikasi JMO telah tersedia dengan cukup baik. BPJS Ketenagakerjaan menyediakan sistem layanan digital, aplikasi berbasis telepon pintar, server pendukung, serta alternatif pelayanan apabila terjadi gangguan sistem. Namun, beberapa informan menyampaikan bahwa kualitas jaringan internet masih menjadi kendala utama dalam penggunaan aplikasi, terutama bagi pekerja yang berada di wilayah perkebunan dan daerah dengan jangkauan sinyal yang terbatas. Selain itu, terdapat masukan terkait peningkatan kapasitas server agar layanan tetap stabil ketika diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan.

4) Pelaksanaan Program

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi JMO telah memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan. Informan menyatakan bahwa aplikasi membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, dan memudahkan akses informasi kepesertaan. Meskipun demikian, pelaksanaan program belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh pekerja. Beberapa hambatan yang masih ditemukan antara lain keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital pada sebagian pekerja, serta kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi pada kelompok pekerja tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian pada keempat indikator tersebut, efektivitas penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada pekerja perusahaan di wilayah kerja Kabupaten Musi Rawas dapat dikategorikan cukup efektif, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian dalam pelaksanaannya.

## **B. Strategi Mempermudah Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diperoleh beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk mempermudah penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), yaitu:

1) Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi

Sosialisasi dan edukasi kepada pekerja perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman mengenai manfaat, fitur, dan tata cara penggunaan aplikasi JMO.

- 2) Pendampingan oleh Perusahaan  
Perusahaan dapat memberikan pendampingan melalui bagian Human Resources Development (HRD) atau petugas yang ditunjuk untuk membantu pekerja dalam proses registrasi, pembaruan data, dan penggunaan fitur layanan aplikasi.
- 3) Peningkatan Infrastruktur Jaringan Internet  
Perbaikan kualitas jaringan internet diperlukan untuk mendukung akses layanan digital, terutama bagi pekerja yang berada di wilayah terpencil dan area perkebunan.
- 4) Penyederhanaan Fitur dan Tampilan Aplikasi  
Pengembangan aplikasi perlu diarahkan pada penyederhanaan tampilan dan menu layanan agar lebih mudah digunakan oleh seluruh kelompok pekerja.
- 5) Penyediaan Layanan Bantuan yang Responsif  
Layanan bantuan seperti call center, layanan pesan instan, dan pendampingan teknis perlu ditingkatkan untuk membantu peserta yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi.
- 6) Optimalisasi Peran Serikat Pekerja  
Serikat pekerja dapat berperan dalam menyampaikan informasi dan memberikan pendampingan kepada anggota terkait penggunaan aplikasi JMO.
- 7) Peningkatan Kapasitas Sistem Aplikasi  
Peningkatan kapasitas server dan sistem aplikasi diperlukan untuk mengurangi gangguan layanan ketika terjadi peningkatan jumlah pengguna.
- 8) Pengembangan Fitur Sesuai Kebutuhan Pengguna  
Pengembangan fitur perlu dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan kebutuhan dan masukan dari pengguna agar aplikasi semakin mudah digunakan dan mampu mendukung pelayanan yang lebih efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang paling sering disampaikan oleh informan adalah peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada pekerja, perbaikan infrastruktur jaringan internet, serta pendampingan penggunaan aplikasi oleh perusahaan. Strategi tersebut dipandang mampu meningkatkan pemanfaatan aplikasi JMO secara lebih optimal di wilayah kerja Kabupaten Musi Rawas.

## **Pembahasan**

### **A. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada pekerja perusahaan di wilayah kerja Kabupaten Musi Rawas tergolong cukup efektif. Temuan ini didasarkan pada empat indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Rosalina (2012), yaitu kejelasan tujuan, perencanaan yang matang, tersedianya sarana dan prasarana, serta pelaksanaan program yang efektif. Keempat indikator tersebut menunjukkan bahwa aplikasi JMO telah mampu mendukung transformasi digital pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melalui penyediaan layanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi pekerja.

Menurut (Kurniawan, 2020), efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan (Mahmudi, 2019) menjelaskan bahwa efektivitas menunjukkan hubungan antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang ingin diwujudkan. Berdasarkan konsep tersebut, efektivitas penggunaan aplikasi JMO dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi mampu meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan layanan BPJS Ketenagakerjaan bagi peserta.

Pada aspek kejelasan tujuan, penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja telah memahami tujuan penggunaan aplikasi JMO sebagai sarana pelayanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Pemahaman tersebut terlihat dari kemampuan pekerja memanfaatkan aplikasi untuk melakukan pengecekan saldo JHT, pembaruan data kepesertaan, serta pengajuan klaim secara mandiri. Temuan ini menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan telah tersampaikan kepada pengguna sehingga mendukung keberhasilan implementasi program. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan (Safitri et al., 2025) yang menunjukkan bahwa

pencapaian tujuan penggunaan JMO masih belum optimal karena sebagian pengguna, khususnya kelompok usia lanjut, mengalami kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi secara mandiri.

Pada aspek perencanaan yang matang, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JMO telah dirancang sesuai dengan kebutuhan pelayanan ketenagakerjaan berbasis digital. Berbagai fitur yang tersedia menunjukkan adanya upaya BPJS Ketenagakerjaan dalam menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi informasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis yang menunjukkan perlunya evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Temuan ini memperlihatkan bahwa perencanaan program telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat faktor eksternal yang memengaruhi keberhasilan implementasinya.

Pada aspek tersedianya sarana dan prasarana, penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah menyediakan dukungan teknologi berupa aplikasi digital, server, serta sistem pelayanan berbasis daring. Akan tetapi, efektivitas penggunaan aplikasi masih dipengaruhi oleh keterbatasan jaringan internet dan pasokan listrik di beberapa wilayah Kabupaten Musi Rawas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kualitas aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur pendukung yang tersedia di lingkungan pengguna.

Pada aspek pelaksanaan yang efektif, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JMO telah memberikan manfaat nyata bagi pekerja dalam memperoleh layanan BPJS Ketenagakerjaan secara lebih cepat dan efisien. Kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS menjadi salah satu keuntungan utama yang dirasakan oleh pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Shiddiqi et al., 2023) yang menyatakan bahwa aplikasi JMO mampu meningkatkan partisipasi peserta dan mempermudah akses terhadap berbagai layanan ketenagakerjaan. Namun demikian, hasil penelitian ini juga memperkuat temuan (Pradiya et al., 2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan aplikasi JMO masih belum optimal akibat rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses teknologi pada sebagian peserta.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi JMO di Kabupaten Musi Rawas telah berjalan cukup efektif. Meskipun demikian, peningkatan kualitas infrastruktur jaringan internet, pemerataan akses teknologi, serta penguatan sosialisasi dan edukasi digital masih diperlukan agar manfaat aplikasi JMO dapat dirasakan secara lebih luas oleh seluruh pekerja.

## **B. Strategi Mempermudah Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi utama yang diperlukan untuk mempermudah penggunaan aplikasi JMO meliputi peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada pekerja, pendampingan oleh perusahaan, perbaikan infrastruktur jaringan internet, penyederhanaan fitur aplikasi, peningkatan kualitas sistem layanan, serta penguatan kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan, perusahaan, pemerintah daerah, dan pekerja.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dan dukungan lingkungan organisasi. Rendahnya literasi digital pada sebagian pekerja menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pemanfaatan aplikasi belum optimal. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan menjadi strategi penting untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan pekerja dalam menggunakan aplikasi JMO.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wulanjani, 2025) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan digital memerlukan dukungan teknologi yang andal, manajemen sumber daya manusia yang baik, komunikasi yang efektif, serta koordinasi yang kuat antarunit organisasi. Dalam konteks penggunaan aplikasi JMO, koordinasi antara BPJS Ketenagakerjaan, perusahaan, dan pemerintah daerah menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa seluruh pekerja memperoleh akses layanan digital yang memadai.

Selain itu, kebutuhan terhadap perbaikan infrastruktur jaringan internet menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Ketersediaan jaringan internet yang stabil akan meningkatkan aksesibilitas layanan, khususnya bagi pekerja yang berada di wilayah perkebunan dan daerah terpencil. Di sisi lain, penyederhanaan fitur dan peningkatan kapasitas sistem aplikasi diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna serta mengurangi hambatan teknis yang masih sering terjadi.

Jika dikaitkan dengan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh (Steers, 1985), strategi tersebut mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui peningkatan aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Peningkatan sosialisasi dan pendampingan akan memperkuat integrasi antar pemangku

kepentingan, sedangkan pengembangan aplikasi dan infrastruktur teknologi menunjukkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, implementasi strategi peningkatan edukasi digital, penguatan pendampingan pekerja, perbaikan infrastruktur jaringan, penyempurnaan sistem aplikasi, serta perluasan layanan bantuan diyakini dapat meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi JMO dan memperluas jangkauan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara lebih optimal.

#### **4Kesimpulan dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada pekerja perusahaan di wilayah kerja Kabupaten Musi Rawas dapat dikategorikan cukup efektif. Efektivitas tersebut ditunjukkan oleh kejelasan tujuan program yang telah dipahami oleh pengguna, adanya perencanaan yang mendukung digitalisasi pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana pendukung, serta pelaksanaan program yang mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan. Namun demikian, efektivitas penggunaan aplikasi JMO masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan jaringan internet, gangguan pasokan listrik, dan rendahnya literasi digital pada sebagian pekerja.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa strategi utama untuk mempermudah penggunaan aplikasi JMO meliputi peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada pekerja, penyediaan pendampingan oleh perusahaan, perbaikan infrastruktur jaringan internet, penyederhanaan fitur aplikasi, peningkatan kualitas sistem layanan, serta penguatan kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan, perusahaan, pemerintah daerah, dan pekerja. Strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan aplikasi JMO sehingga layanan BPJS Ketenagakerjaan berbasis digital dapat diakses secara lebih efektif, efisien, dan merata.

##### **Saran:**

Berdasarkan hasil penelitian, BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi JMO secara berkelanjutan kepada pekerja, khususnya pada wilayah yang memiliki keterbatasan akses informasi dan tingkat literasi digital yang masih rendah. Selain itu, penyediaan panduan penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pekerja dalam memanfaatkan seluruh fitur aplikasi.

Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Rawas diharapkan dapat mendukung peningkatan dan pemerataan infrastruktur teknologi informasi, terutama jaringan internet dan pasokan listrik, guna menunjang optimalisasi layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Di sisi lain, perusahaan perlu berperan aktif dalam memberikan pendampingan dan bimbingan kepada pekerja terkait penggunaan aplikasi JMO, termasuk penyediaan fasilitas pendukung yang memadai.

Selanjutnya, pekerja diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan pemahaman dalam penggunaan teknologi digital agar dapat memanfaatkan layanan JMO secara mandiri. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas penggunaan aplikasi JMO dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran (mixed methods) sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

## 5 Daftar Pustaka

- Dina Karmila. (2025). Fenomena Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cengkareng dalam Memperoleh Layanan informasi. *Universitas Bina Sarana*.
- Kurniawan, M. U. (2020). Analisis Kesiapan Kerja Mahasiswa Di Era Revolusi Industri 4.0 Ditinjau Dari Soft Skills Mahasiswa. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 8(2), 109. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v8i2.7108>
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (3rd ed.). UPP STIM YKPN.
- Nasir, M. (2020). *Metodologi Penelitian* (Cetakan Ke). Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pradiya, N. P., Rudiana, R., & Nuryanto, Y. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Peserta Jaminan Sosial Tenaga Kerja Di Kabupaten Bandung Tahun 2023. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(2), 290–303. <https://doi.org/10.36341/jdp.v7i2.4999>
- Ramadani, F. A. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut. *Naskah Publikasi Universitas Airlangga*.
- Rosalina. (2012). Efektifitas Pemanfaatan Program Dalam Rangka Pemberdayaan Nelayan Tradisional di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang. *VOCATECH: Vocational Education and Technology Journal*.
- Safitri, N., Arlan, A. S., & NidaUrahmah. (2025). Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(2), 717–728.
- Shiddiqi, M. H. A., Syamsir, Rifa'i, M. A., Yunis, F. F., S, A. R., S, S. A., Iqbal, M., & Ferdrianda, N. E. (2023). Implementasi Dalam Peningkatan Kepesertaan Bpjs Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Jamsostek ( JMO ) Kcp . *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(1), 9–13.
- Steers, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian administrasi*. CV. Alfabeta Bandung.
- 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>
- 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>