



## **Penerimaan Pengguna dan Kendala Adaptasi Aplikasi JMO (JAMSOSTEK Mobile) pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun**

**Vicky Nur Azizah<sup>1</sup>, Zannuba Arifah Mufida<sup>2</sup>,**

**Dwi Warni Wahyuning Sih<sup>3</sup>**

**Universitas Muhammadiyah Ponorogo<sup>1,2,3</sup>**

*e-mail: vickynur611@gmail.com*

### **Abstract**

*This study aims to describe the level of user acceptance and adaptation challenges in using the JMO (Jamsostek Mobile) application among participants of BPJS Ketenagakerjaan Madiun Branch Office. Employing a descriptive-qualitative approach through observations during an internship, the research highlights how public service digitalization drives service transformation while facing technical and social barriers. Observation results indicate that most participants accept the JMO application well due to ease of service access and data transparency, underscoring the effectiveness of BPJS's digital transformation. However, challenges such as limited digital literacy, network disruptions, and insufficient socialization remain major obstacles. The study recommends enhancing user education and providing ongoing technical support to optimize JMO implementation in improving BPJS Ketenagakerjaan's digital services.*

**Keywords:** JMO, User Acceptance, Adaptation Challenges, Digital Literacy, BPJS Ketenagakerjaan.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat penerimaan pengguna serta kendala adaptasi dalam penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi selama magang, penelitian ini menyoroti bagaimana digitalisasi layanan publik mendorong transformasi pelayanan namun masih menghadapi hambatan teknis dan sosial. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta menerima aplikasi JMO dengan baik karena kemudahan akses layanan dan transparansi data, yang menekankan efektivitas transformasi digital BPJS. Namun, kendala seperti keterbatasan literasi digital, gangguan jaringan, serta kurangnya sosialisasi masih menjadi hambatan utama. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan edukasi pengguna dan dukungan teknis berkelanjutan untuk mengoptimalkan penerapan aplikasi JMO dalam meningkatkan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan secara digital.

**Kata Kunci:** JMO, Penerimaan Pengguna, Adaptasi Aplikasi, Literasi Digital, BPJS Ketenagakerjaan.

## PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi kini telah membawa perubahan yang signifikan dalam kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah terus mendorong digitalisasi demi menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bagi BPJS Ketenagakerjaan, beralih ke sistem digital bukan sekadar mengikuti tren, melainkan solusi nyata untuk menjangkau lebih banyak peserta dengan lebih mudah dan untuk kebutuhan efisiensi pelayanan. Transformasi ini pun menjadi langkah wajib agar masyarakat bisa menikmati layanan kapan pun dan di mana pun tanpa kendala. Sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab atas jaminan perlindungan sosial pekerja di Indonesia, BPJS Ketenagakerjaan terus melakukan pembaruan dalam sistem pelayanannya. Salah satu upayanya adalah menghadirkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai *platform* layanan digital dalam genggaman. Dengan aplikasi JMO, peserta kini bisa mengakses berbagai layanan BPJS Ketenagakerjaan secara mandiri sehingga tidak perlu lagi menghabiskan waktu dengan mengantre di kantor cabang. Inovasi ini bukan hanya bertujuan mempercepat proses administrasi agar lebih efektif, tetapi juga menjadi strategi lembaga untuk merangkul lebih banyak pekerja, khususnya mereka yang ada di sektor informal atau yang memiliki jadwal kerja sangat padat.

Aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) hadir sebagai solusi satu pintu yang menawarkan fitur lengkap yang mencakup pendaftaran anggota baru, pengecekan saldo JHT, hingga informasi detail mengenai manfaat program. Peserta juga bisa memperbarui data pribadi, mengajukan klaim secara online tanpa harus datang ke kantor cabang, hingga menyampaikan keluhan hanya melalui aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Melalui kelengkapan fitur ini, JMO (*Jamsostek Mobile*) digunakan sebagai media utama dalam interaksi antara BPJS Ketenagakerjaan dengan para pesertanya secara *real-time*. Meski begitu, canggihnya fitur yang ditawarkan tetap harus dibarengi dengan kemudahan akses; sebab pada akhirnya, keberhasilan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) ini tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan dan manfaat yang diberikan, tetapi juga sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kemampuan adaptasi pengguna dengan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*).

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi JMO (*Jamsostek Mobile*) belum sepenuhnya mulus. Banyak peserta BPJS Ketenagakerjaan yang masih mengeluhkan hambatan teknis, mulai dari sulitnya akses masuk (*login*), gagalnya verifikasi data, kesulitan verifikasi *biometric*, hingga sistem yang seringkali melambat atau mengalami *error* saat beban server tinggi. Di sisi lain, kendala bukan hanya datang dari sistem, tetapi juga dari sisi pengguna yang masih gagap teknologi atau memiliki literasi digital terbatas. Akibatnya, alih-

alah beralih ke layanan digital, sebagian peserta justru merasa lebih nyaman kembali ke cara konvensional dengan mendatangi kantor cabang secara langsung. Selain faktor teknis, faktor non-teknis juga turut mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Persepsi peserta mengenai kemudahan penggunaan, manfaat aplikasi, serta tingkat kepercayaan terhadap layanan digital menjadi faktor penting dalam menentukan apakah aplikasi tersebut akan digunakan secara berkelanjutan. Berdasarkan teori penerimaan teknologi, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), persepsi terhadap kemudahan dan persepsi terhadap kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap dan niat pengguna dalam menggunakan suatu teknologi. Apabila peserta menilai aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) sulit digunakan atau tidak memberikan manfaat yang signifikan dibandingkan layanan konvensional, maka tingkat penerapan aplikasi tersebut cenderung rendah.

Tantangan tersebut banyak ditemukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Karakteristik peserta yang beragam, mulai dari pekerja formal hingga informal, dengan latar belakang pendidikan dan kemampuan teknologi yang berbeda-beda, menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan layanan digital. Selain itu, intensitas sosialisasi, pendampingan, serta strategi komunikasi yang diterapkan oleh kantor cabang turut mempengaruhi keberhasilan adaptasi peserta terhadap aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Oleh karena itu, penting untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana penerimaan pengguna serta kendala adaptasi yang dialami peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Madiun dalam menggunakan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Berdasarkan tantangan tersebut, penelitian mengenai Penerimaan Pengguna Dan Kendala Kondisi Aplikasi JMO Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun menjadi hal yang penting untuk diteliti. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pengalaman peserta dalam menggunakan aplikasi JMO, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna, serta mengungkap berbagai kendala adaptasi yang dihadapi. Hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat secara akademis, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan strategi peningkatan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik peserta.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bersifat mendalam dan komprehensif untuk memahami serta menjelaskan suatu fenomena dalam konteks alamiahnya. Pendekatan ini lebih menekankan pada makna, interpretasi, dan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti, yakni tingkat penerimaan pengguna serta kendala adaptasi aplikasi

JMO (Jamsostek Mobile) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Melalui metode ini, peneliti berupaya menggali informasi yang kompleks dan terperinci mengenai pengalaman subjektif peserta yang sulit diukur hanya melalui angka atau data statistik.

Objek penelitian difokuskan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, khususnya terkait penggunaan layanan digital oleh peserta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan karyawan, serta studi pustaka yang bersumber dari berbagai regulasi layanan digital BPJS. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh pandangan dan pengalaman langsung dari narasumber, sementara observasi partisipatif yang dilakukan selama masa magang memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menggali fenomena interaksi peserta dengan aplikasi JMO secara langsung di lapangan. Selain itu, analisis dokumen dan studi pustaka digunakan untuk memahami latar belakang regulasi dan kebijakan teknis yang relevan dengan fokus penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Madiun dengan melibatkan narasumber yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa individu yang dipilih merupakan pihak yang paling memahami, mengetahui, dan terlibat langsung dalam proses pelayanan digital kepada peserta, sehingga memudahkan proses pengumpulan data yang akurat. Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mengolah informasi yang telah terkumpul, peneliti menggunakan teknik reduksi data. Proses ini dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan merangkum informasi yang relevan agar data menjadi lebih terfokus. Reduksi data membantu peneliti menajamkan temuan lapangan sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat adaptasi peserta terhadap aplikasi JMO. Hasil penelitian yang disajikan merupakan data yang telah diolah dan ditafsirkan berdasarkan fakta empiris di lapangan serta dukungan teori dari literatur terkait, sehingga mencerminkan kondisi riil secara objektif.

## LANDASAN TEORI

### Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah upaya mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem pelayanan guna menciptakan layanan yang lebih transparan, efisien, dan mudah diakses oleh semua kalangan. Namun, esensi dari perubahan ini sebenarnya lebih dalam dari sekadar pembaruan perangkat teknologi tetapi juga menuntut pergeseran budaya kerja, pemberian proses internal, serta cara baru dalam membangun interaksi antara instansi dan pesertanya. Saat ini, masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih tanggap dan serba praktis melalui platform digital mulai

dari aplikasi seluler hingga sistem pembayaran elektronik. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi langkah krusial untuk memperbaiki pengalaman publik sekaligus memperkuat akuntabilitas lembaga atau instansi (Wahyudi, 2024).

### **BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan lembaga publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja, baik di sektor formal maupun informal. Program utama BPJS Ketenagakerjaan meliputi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Lembaga ini memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada pekerja dari risiko kehilangan pendapatan akibat kecelakaan kerja, usia tua, atau kematian. Seiring perkembangan teknologi, BPJS Ketenagakerjaan terus berinovasi melalui layanan digital untuk memperluas jangkauan dan efisiensi pelayanan peserta (Daely et al., n.d.)

### **JMO (Jamsostek Mobile)**

JMO (*Jamsostek Mobile*) merupakan inovasi digital BPJS Ketenagakerjaan yang diluncurkan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan secara daring. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan klaim manfaat, memeriksa saldo, memperbarui data kepesertaan, serta memantau histori iuran tanpa harus datang ke kantor cabang. Menurut (Zulkifli et al., 2024), JMO menjadi bagian penting dari transformasi digital layanan publik karena meningkatkan transparansi dan efektivitas layanan. Namun, kendala seperti literasi digital yang rendah dan keterbatasan akses internet masih menjadi faktor penghambat dalam penerapannya (Setiawan & Adi, 2023)

### **Technology Acceptance Model (TAM)**

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). *Perceived usefulness* merujuk pada sejauh mana individu percaya bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja, sedangkan *perceived ease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam penggunaannya. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kedua variabel ini berpengaruh signifikan terhadap sikap dan niat pengguna dalam mengadopsi aplikasi digital seperti JMO (*Jamsostek Mobile*) (Hariyani & Prabawani, 2025).

### **Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) merupakan penggabungan dari beberapa teori penerimaan teknologi, termasuk TAM, TRA, dan TPB. Model ini menekankan empat konstruk utama yang memengaruhi perilaku adopsi teknologi, yaitu

Performance Expectancy sebagai keyakinan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi kerja, Effort Expectancy yang merujuk pada tingkat kemudahan penggunaan teknologi, Social Influence yang mencerminkan pengaruh lingkungan sosial terhadap keputusan penggunaan teknologi, serta Facilitating Conditions yang berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur dan dukungan teknis dalam mendukung pemanfaatan teknologi.

UTAUT sering digunakan dalam penelitian adopsi teknologi di sektor publik dan keuangan karena mampu menjelaskan perilaku pengguna secara komprehensif(Muin et al., 2025). Dalam konteks aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*), teori ini relevan untuk mengukur bagaimana ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas memengaruhi penerimaan serta penggunaan aplikasi oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa peserta dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, diperoleh gambaran awal mengenai persepsi, pengalaman, serta tingkat pemahaman pengguna terhadap pemanfaatan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Data wawancara tersebut dilengkapi dengan hasil observasi langsung terhadap proses pelayanan, baik pada saat pendampingan penggunaan aplikasi maupun dalam kegiatan administrasi layanan digital. Selain itu, studi pustaka turut digunakan sebagai landasan teoritis untuk memperkuat analisis, khususnya terkait konsep transformasi digital layanan publik dan adopsi teknologi informasi. Kombinasi dari ketiga metode pengumpulan data ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih objektif dan menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti.

Penelitian ini berfokus pada dua aspek utama, yaitu tingkat penerimaan peserta terhadap aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) dan kendala utama yang dihadapi dalam proses adopsinya. Tingkat penerimaan peserta dianalisis melalui berbagai indikator, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan fitur layanan, serta manfaat yang dirasakan dalam mendukung akses layanan BPJS Ketenagakerjaan secara mandiri melalui aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Sementara itu, kendala adopsi mencakup berbagai hambatan yang muncul, baik dari sisi teknis maupun nonteknis, seperti keterbatasan pemahaman peserta terhadap teknologi digital, kendala jaringan internet, serta adaptasi pegawai dalam memberikan pendampingan layanan berbasis aplikasi. Kedua pembahasan tersebut saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penerapan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami secara menyeluruh bagaimana penerapan layanan digital JMO (*Jamsostek Mobile*) dijalankan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan tantangan implementasinya.

Dengan pemahaman yang mendalam terhadap tingkat penerimaan dan kendala yang dihadapi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan. Selain itu, temuan yang dihasilkan juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya dalam upaya mendorong optimalisasi penggunaan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) oleh peserta secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas pelayanan serta peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan, diketahui bahwa tingkat penerimaan peserta terhadap penggunaan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) secara umum berada pada kategori positif. Sebagian besar peserta menyampaikan bahwa aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kepesertaan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Layanan seperti pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT), pengajuan klaim manfaat, serta pembaruan data kepesertaan dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital melalui JMO (*Jamsostek Mobile*) mampu menjawab kebutuhan peserta akan layanan yang praktis, fleksibel, dan mudah diakses, khususnya di tengah tuntutan pelayanan publik yang semakin berbasis teknologi. Kemudahan akses layanan yang ditawarkan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) berdampak positif pada peningkatan efisiensi pelayanan dan transparansi informasi bagi peserta. Peserta dapat memperoleh informasi terkait status kepesertaan, saldo, serta tahapan proses klaim secara *real time* melalui aplikasi, sehingga mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan tatap muka. Digitalisasi layanan melalui aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan (Zulkifli et al. 2024). Digitalisasi tersebut tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan akurasi data serta kepercayaan peserta terhadap sistem pelayanan yang disediakan oleh instansi.

Tingkat penerimaan terhadap aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) menunjukkan perbedaan berdasarkan karakteristik peserta. Peserta berusia muda dan tenaga kerja di sektor formal cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi karena telah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Sebaliknya, sebagian peserta berusia lanjut masih mengalami kendala dalam memahami dan mengoperasikan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi, sehingga memerlukan pendampingan dari petugas pelayanan. Kondisi ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh (Davis 1989), khususnya pada aspek *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, di mana tingkat penerimaan teknologi dipengaruhi oleh sejauh mana pengguna memandang teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Dengan demikian, meskipun aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) dinilai efektif, upaya

peningkatan literasi digital tetap diperlukan agar seluruh peserta dapat mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital secara merata. Selain itu, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa dukungan sosial dan kondisi fasilitas yang memadai turut memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Dukungan sosial tersebut dilihat dari peran aktif petugas pelayanan dalam memberikan arahan, pendampingan, serta edukasi kepada peserta terkait penggunaan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Hasil wawancara ini sejalan dengan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menyatakan bahwa faktor *social influence* dan *facilitating conditions* berperan penting terhadap niat dan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). Dengan adanya lingkungan yang mendukung, peserta cenderung lebih percaya diri dan terbuka dalam mencoba serta memanfaatkan layanan digital yang disediakan.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun juga menunjukkan komitmen dalam mendorong optimalisasi penggunaan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) melalui berbagai upaya sosialisasi dan penyediaan bantuan teknis. Kegiatan sosialisasi dilakukan baik secara langsung di kantor pelayanan maupun melalui media digital, sementara bantuan teknis diberikan kepada peserta yang mengalami kendala dalam proses registrasi, verifikasi data, maupun pengajuan klaim melalui aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Upaya tersebut berperan penting dalam mendorong penggunaan teknologi yang lebih adaptif, terutama bagi peserta yang memiliki keterbatasan pengalaman dalam penggunaan teknologi digital. Kondisi ini memperkuat konsep *facilitating conditions* dalam UTAUT, di mana ketersediaan sumber daya dan dukungan teknis menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Selain itu, kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan digital juga terbukti memiliki hubungan erat dengan keberlanjutan penggunaan aplikasi JMO. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital berpengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan serta merekomendasikan aplikasi kepada pihak lain (Hariyani dan Prabawani, 2025). Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa peserta pengguna aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) di wilayah Madiun memiliki persepsi yang sejalan, di mana pengalaman penggunaan yang baik seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, dan responsivitas layanan mendorong peningkatan kepercayaan terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, kualitas pengalaman pengguna tidak hanya memengaruhi penerimaan teknologi, tetapi juga memperkuat loyalitas peserta terhadap layanan digital yang disediakan.

Hasil observasi selama magang dan wawancara menunjukkan bahwa dalam proses adopsi aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) masih terdapat sejumlah kendala utama yang dihadapi oleh peserta. Salah satu kendala paling banyak ditemukan adalah rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian peserta,

khususnya di kalangan pekerja senior dan peserta dengan latar belakang pekerjaan nonformal. Peserta pada kelompok ini cenderung mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi, mulai dari proses registrasi awal, aktivasi akun, hingga pemanfaatan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Ketidakbiasaan dengan teknologi digital membuat peserta merasa ragu dan kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Rendahnya literasi digital tersebut berdampak langsung pada tingkat kemandirian peserta dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan melalui JMO (*Jamsostek Mobile*). Banyak peserta yang akhirnya lebih memilih datang langsung ke kantor cabang untuk mendapatkan bantuan dari petugas, meskipun layanan digital telah tersedia. Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan teknologi menjadi hambatan utama dalam implementasi layanan digital BPJS Ketenagakerjaan (Muin et al. 2025). Oleh karena itu, literasi digital menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan agar transformasi layanan berbasis teknologi digital dapat berjalan secara optimal. Kendala berikutnya yang dihadapi peserta berkaitan dengan aspek teknis dari aplikasi JMO. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa peserta mengeluhkan terjadinya gangguan akses aplikasi, seperti server *error*, aplikasi tidak dapat diakses, atau proses yang terhenti secara tiba-tiba. Gangguan ini umumnya terjadi pada jam-jam sibuk, terutama ketika banyak peserta melakukan login secara bersamaan atau mengajukan klaim dalam jumlah besar. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi peserta dan menghambat kelancaran proses layanan digital.

Beban server yang berat juga dapat memperlambat proses verifikasi data serta pengunggahan dokumen yang diperlukan dalam pengajuan klaim. Akibatnya, peserta harus mengulang proses dari awal atau menunggu dalam waktu yang cukup lama. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital yang disediakan. Gangguan sistem dan ketidakstabilan aplikasi merupakan faktor utama yang memengaruhi menurunnya kepuasan pengguna terhadap aplikasi JMO, sekaligus berpotensi mengurangi minat penggunaan secara berkelanjutan (Setiawan dan Adi 2023). Selain itu, proses verifikasi biometrik, khususnya pemindaian wajah (*face recognition*), juga menjadi hambatan tersendiri bagi peserta. Berdasarkan hasil observasi selama magang, kegagalan verifikasi biometrik sering terjadi akibat berbagai faktor, seperti pencahayaan yang kurang optimal, kualitas kamera perangkat yang tidak memadai, atau posisi wajah pengguna yang tidak sesuai dengan ketentuan sistem. Hal ini menyebabkan peserta tidak dapat melanjutkan proses klaim secara mandiri melalui aplikasi aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) meskipun telah memenuhi persyaratan administrasi. Kendala verifikasi biometrik tersebut berdampak terhadap efektivitas penggunaan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*), karena peserta akhirnya harus datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan verifikasi manual. Hal ini tentu bertentangan dengan tujuan awal digitalisasi layanan yang bertujuan mempermudah efisiensi pelayanan. Fitur

biometrik dalam aplikasi JMO masih memiliki keterbatasan teknis dalam mengenali variasi kondisi pengguna, sehingga diperlukan peningkatan stabilitas sistem dan akurasi teknologi untuk menjamin kelancaran layanan digital (Daembana dan Kamil, 2024).

Kemudian kendala lainnya yang memengaruhi tingkat adopsi aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) adalah kurangnya sosialisasi dan pendampingan dari pihak BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian peserta mengaku belum memahami secara penuh fungsi dan manfaat dari setiap fitur yang tersedia dalam aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). Fitur-fitur tersebut seperti pengkinian data kepesertaan, pelaporan klaim otomatis, serta pemantauan status layanan masih belum dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh peserta. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan pada bidang layanan digital menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi umumnya dilakukan melalui media digital dan pada acara tertentu, sehingga belum menjangkau seluruh kelompok peserta, khususnya mereka yang kurang aktif menggunakan media digital. Hambatan komunikasi serta kurangnya dukungan pengguna menjadi faktor penyebab rendahnya tingkat adopsi layanan digital (Febriyanti dan Putri, 2025). Peserta yang tidak memperoleh informasi dan pendampingan yang memadai cenderung mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi secara optimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun tergolong tinggi, masih terdapat berbagai kendala yang perlu mendapat perhatian serius. Kendala tersebut meliputi rendahnya literasi digital, gangguan teknis sistem, keterbatasan teknologi biometrik, serta kurangnya sosialisasi dan pendampingan kepada peserta. Faktor-faktor ini saling berkaitan dan memengaruhi efektivitas penerapan layanan digital secara menyeluruh. Diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi berbagai kendala tersebut untuk memastikan keberhasilan transformasi digital BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Peningkatan stabilitas server, penyempurnaan sistem verifikasi biometrik, penguatan edukasi literasi digital, serta optimalisasi program sosialisasi dan pendampingan kepada peserta menjadi langkah penting yang perlu dilakukan. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan peserta dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerimaan pengguna dan kendala adaptasi aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi JMO

sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik secara umum telah diterima dengan baik oleh sebagian besar peserta. Aplikasi JMO dinilai mampu memberikan kemudahan akses layanan, meningkatkan efisiensi waktu, serta menghadirkan transparansi informasi kepesertaan, seperti pengecekan saldo, pengajuan klaim, dan pembaruan data secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan melalui JMO berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, sebagaimana dijelaskan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Peserta yang merasakan manfaat nyata dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi cenderung memiliki sikap positif serta niat untuk terus menggunakan layanan digital tersebut. Selain itu, faktor dukungan sosial dan kondisi fasilitas, seperti pendampingan petugas serta ketersediaan infrastruktur, turut memperkuat penerimaan pengguna, sejalan dengan konsep *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Penelitian ini juga menemukan berbagai kendala adaptasi yang masih dihadapi dalam penggunaan aplikasi JMO. Kendala utama meliputi rendahnya literasi digital pada sebagian peserta, khususnya peserta berusia lanjut dan pekerja sektor nonformal, gangguan teknis sistem seperti server error dan keterlambatan akses aplikasi, serta keterbatasan pada fitur verifikasi biometrik yang belum sepenuhnya stabil. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan pendampingan yang merata menyebabkan masih banyak peserta yang belum memahami secara optimal seluruh fitur yang tersedia dalam aplikasi JMO. Dengan demikian, meskipun tingkat penerimaan aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun tergolong tinggi, keberhasilan transformasi digital belum sepenuhnya optimal. Diperlukan upaya berkelanjutan berupa peningkatan literasi digital peserta, perbaikan stabilitas dan keandalan sistem aplikasi, penyempurnaan teknologi verifikasi biometrik, serta penguatan strategi sosialisasi dan pendampingan yang lebih inklusif. Upaya tersebut diharapkan mampu mendorong pemanfaatan aplikasi JMO secara lebih merata dan berkelanjutan, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan dapat tercapai secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

Daely, E. S. C., Ibrena, K. N., Nasution, N. F., & Pahlevi, H. (n.d.). *Analysis of the Role of BPJS Ketenagakerjaan in Improving the Welfare of Workers in Indonesia. Journal of Management.*

Daembana, M. A., & Kamil, M. I. (2024). *User Experience (UX) Evaluation of Application JMO BPJS Ketenagakerjaan Using the PACMAD Method. IEEE Conference Proceedings.*  
<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10903885/>

- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Febriyanti, D., & Putri, E. G. (2025). *Enhancing Online Claims: Overcoming Challenges in BPJS Ketenagakerjaan's Digital Transformation Journey*. *Global Review Journal*, 3(1).
- Hariyani, N., & Prabawani, B. (2025). *The Influence of E-Service Quality of the Jamsostek Mobile Application on the Desire to Recommend to Others*. Atlantis Press. <https://books.google.com/books?hl=en&id=P4tpEQAAQBAJ>
- Muin, S. A., Indrayanti, E., Aldiansyah, A., & Tamsil, E. (2025). *The Influence of Information Technology Utilization on Service Effectiveness at BPJS Employment*. *Maroon Journal De Management*, 2(3), 248–256.
- Setiawan, R. F., & Adi, I. N. R. (2023). *Exploring BPJS Ketenagakerjaan Members' Satisfaction on the Utilisation of Technology of JMO*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Wahyudi, A. (2024). *Digital Transformation in Public Service Management: Addressing Challenges in the Modern Era*. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 3(4).
- Zulkifli, A., Herlinda, D., Ruslyhardy, R., Rifaldi, M., & Marshanda, Y. W. (2024). *Digital Transformation of BPJS Ketenagakerjaan: Innovations in JMO, E-Money, and SMILE to Enhance Service Effectiveness and Responsiveness*. *APLIKATIF: Journal of Research Trends in Social Sciences and Humanities*, 3(2), 218–230.