

## EFEKTIVITAS APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) DALAM PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT) KEPADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEULABOH

Ade deva wiranda<sup>1</sup>, Iqbal Fahlevi<sup>2</sup>

program studi kesehatan masyarakat program sarjana,  
falkultas ilmu kesehatan masyarakat, universitas teuku umar  
adedevawgmail.com<sup>1</sup>, fahlevi@utu.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*At the beginning of 2020, the COVID-19 virus spread throughout the world and had a negative impact on health, society and the economy. With this outbreak, people have to keep their distance away from crowds and so on. Indonesia is a country that has thousands of islands, each of which is a developing area. With limited access to technology is one way to make it easier for people to carry out their life activities. Technology and information that are increasingly rapidly becoming one of the answers for everyone doing their work, one of which is the Employment Social Security Administration Agency (Bpjasostek), for each participant to make a claim for old-age insurance to BPJS Employment, this is made easy with the Jamsostek Mobile Application, this is done to reduce the impact on the spread of COVID-19. A common problem today, especially at the Meulaboh Aceh Barat branch office, is that there is still a lack of public information on the Jamsostek Mobile application, so there are still many people who come to the office. The main purpose of the mobile Jamsostek application is to make it easier for BPJS participants to meet the needs of digital services more easily anywhere and anytime. Through the development of this mobile Jamsostek application, hopefully participants of the BPJS Employment in the Meulaboh branch will no longer need to queue at the office, especially in the midst of this covid-19 pandemic as a form of preventing the corona virus. This research is a qualitative research in which the techniques used in data collection are interviews, observation, documentation and relevant conclusions.*

**Keywords** : *Jamsostek Mobile, BPJS Employment Applications*

### ABSTRAK

Pada awal tahun 2020 virus covid-19 menyebar ke seluruh penjuru dunia dan memberi dampak buruk bagi kesehatan, sosial dan perekonomian. Dengan adanya wabah ini mengakibatkan masyarakat harus menjaga jarak menjauhi kerumunan dan lain sebagainya. Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki ribuan kepulauan yang mana setiap pulauanya merupakan daerah yang berkembang. Dengan keterbatasannya akses teknologi merupakan salah satu untuk mempermudah orang melakukan aktifitas kehidupannya. Teknologi dan informasi yang semakin pesat menjadi salah satu jawaban untuk setiap orang melakukan pekerjaannya salah satunya badan penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan, untuk setiap peserta melakukan klaim jaminan hari tua kepada BPJS ketenagakerjaan itu dimudahkan dengan aplikasi jamsostek *mobile* (JMO), hal ini dilakukan untuk mengurangi dampak terhadap penyebaran covid-19. Masalah yang umum terjadi saat ini khususnya dikantor cabang meulaboh aceh barat adalah masih kurangnya informasi masyarakat terhadap aplikasi JMO sehingga masih banyak masyarakat yang datang kekantor. Tujuan utama aplikasi JMO untuk memudahkan peserta BPJS dalam memenuhi kebutuhan layanan digital lebih mudah dimanapun dan kapanpun. Melalui pengembangan aplikasi JMO ini, peserta BPJS ketenagakerjaan cabang meulaboh menjadi tidak perlu lagi mengantri dikantor, apalagi di tengah pandemi covid19 ini sebagai wujud pencegahan virus corona. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan penarikan kesimpulan yang revelant.

**Kata kunci** : Aplikasi JMO, JHT dan BPJS Ketenagakerjaan

## PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia baik sektor formal maupun informal dan orang asing yang bekerja di Indonesia sekurang-kurangnya 6 bulan. Bagi para pekerja ataupun instansi ini, tentunya tidak asing lagi bagi peserta yang bergabung dalam program jaminan sosial. BPJS ketenagakerjaan lembaga negara yang menghimpun iuran dari pekerja lalu kemudian dikelola sebagai jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan hari tua (JHT), jaminan kematian (JKM), dan jaminan pensiun (JP).

Pada awal tahun 2020 virus covid-19 menyebar ke seluruh penjuru dunia dan memberi dampak buruk bagi kesehatan, sosial dan perekonomian. Dengan adanya wabah ini mengakibatkan masyarakat harus menjaga jarak menjauhi kerumunan dan lain sebagainya. Dengan keterbatasan akses teknologi merupakan salah satu cara untuk mempermudah setiap orang melakukan aktivitas kehidupannya. Teknologi dan informasi yang semakin pesat menjadi salah satu jawaban untuk setiap orang melakukan pengkunjungan salah satunya dalam badan penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan (Bpjasostek) untuk setiap peserta melakukan klaim jaminan hari tua kepada BPJS ketenagakerjaan itu dimudahkan dengan aplikasi *jamsostek mobile* (JMO), hal ini dilakukan untuk mengurangi dampak terhadap penyebaran covid-19.

Aplikasi *jamsostek mobile* (JMO) merupakan aplikasi yang memudahkan yaitu dilakukan secara *online*, yang bisa didownload di android maupun ios. Kegunaan didalam aplikasi ini yaitu untuk melakukan simulasi JHT, cek saldo JHT, cek rincian iuran JHT dan jaminan pensiun, serta melakukan pengajuan klaim JHT. Banyak fitur-fitur yang ada dalam aplikasi

JMO ini, maka dengan aplikasi ini peserta tidak perlu lagi khawatir untuk datang ke kantor cabang, apalagi peserta yang jauh dari kantor BPJS Ketenagakerjaan cukup menggunakan aplikasi ini. Apabila peserta yang memiliki saldo dibawah 10 juta maka dihari itu juga uangnya akan masuk paling lambat satu hari kerja, jadi sangat mudah dan cepat dengan menggunakan aplikasi *jamsostek mobile* ini. Peserta bias melakukan klaim JHT kapan saja tidak perlu lagi datang ke kantor, tidak perlu lagi untuk mengantri dan lain sebagainya. Cukup dirumah saja peserta bias melakukan klaim lewat *smartphone* menggunakan aplikasi JMO ini sangat mudah dan praktis.

Adapun aplikasi *jamsostek mobile* (JMO) sangat berguna bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan, banyak kegunaan dalam aplikasi JMO ini bukan hanya untuk mengklaim JHT saja tetapi juga bisa mengetahui informasi tentang BPJS ketenagakerjaan. Karena dimasa pandemi sekarang ini diharapkan masyarakat dapat mengikuti kebijakan yang diberlakukan karena pencairan JHT dengan menggunakan aplikasi JMO ini, terbukti memiliki rangkaian tahapan yang lebih mudah dan cepat terutama dapat membawa dampak positif bagi keadaan pandemi yang saat ini melanda

Indonesia sebagai langkah pemutusan rantai penyebarannya.

Permasalahan yang masih umum terjadi saat ini khususnya di kantor cabang meulaboh aceh barat adalah masih kurangnya informasi masyarakat terhadap aplikasi *jamsostek mobile* (JMO) sehingga masih banyak masyarakat yang datang ke kantor, dan juga banyak dari masyarakat itu masih belum menggunakan hp android terutama para pekerja yang lanjut usia. Permasalahan lainnya juga terkendala terhadap jaringan.

Tujuan utama aplikasi jmo untuk memudahkan peserta BPJS tanpa harus datang ke kantor cabang, kena macet, panas, hujan dan antrian yang bikin meriang. Melalui pengembangan aplikasi jmo ini,

semoga peserta BPJS ketengakerjaan cabang meulaboh tidak perlu lagi antri dikantor, terutama ditengah pandemi covid-19 ini sebagai wujud pencegahan virus corona.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Penulis ingin mengungkapkan kejadian nyata yang terjadi dilingkungan terhadap aplikasi jamsosotek mobile (JMO) kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan cabang meulaboh. Penelitian ini dapat menggambarkan data yang dihasilkan oleh penelitian kualitatif, sehingga penelitian ini tidak fokus pada angka tetapi lebih fokus pada proses dan hasilnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang datanya berupa kata-kata tertulis, uraian yang diperoleh dari informan mengenai aplikasi jamsosotek *mobile* (JMO) dikantor BPJS Ketenagakerjaan cabang meulaboh dimereubo, kabupaten aceh barat.

Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah informan sebanyak 5 orang yang terdiri dari Kepala bidang Pelayanan, dan pegawai pelayanan BPJSTK Cabang Meulaboh

Teknik pengumpulan data dalam penelitian dibagi dua yaitu, (1) Dilakukan dengan langsung menemui informan, pada

penelitian ini untuk mendapatkan hasil wawancara kepada kepala bidang pelayanan, pegawai bidang pelayanan dan pegawai bidang kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan cabang meulaboh. wawancara ini menggunakan pertanyaan yang berisi petunjuk tentang proses dan isi wawancara agar mendapatkan hasil yang disusun dengan sesuai yang ingin dicapai peneliti. (2) Dokumentasi, selain mendapatkan data dari wawancara informan, peneliti juga mengambil data melalui dokumentasi berupa transkrip dan beberapa web dimedia social lainnya.

## HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dikantor BPJS Ketenagakerjaan cabang meulaboh, diperoleh informasi melalui berbagai narasumber mengenai perkembangan aplikasi JMO pada masa pandemi Covid-19 yang meliputi strategi apa yang dilakukan untuk mensosialisasikan aplikasi JMO kepada masyarakat Meulaboh Dimereubo, Kabupaten Aceh Barat, kemudahan apa yang ditawarkan aplikasi JMO pada masyarakat setempat, tujuan aplikasi Jamsosotek *Mobile* (JMO) dalam proses pencairan JHT, permasalahan apa saja yang dihadapi masyarakat dalam mengaplikasikan aplikasi JMO, dan bagaimana cara mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

**Tabel 1. Hasil Wawancara Strategi Sosialisasi Jamsosotek *Online* (JMO) Berdasarkan Hasil Wawancara**

No	Strategi BPJS ketenagakerjaan dalam mensosialisasikan aplikasi JMO	Tujuan aplikasi JMO dalam proses pencairan JHT	Permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam mengaplikasikan aplikasi JMO	Solusi penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat
1	Strategi BPJS ketenagakerjaan dalam mensosialisasikan aplikasi jamsosotek <i>mobile</i> (JMO) salah satunya melakukan sosialisai dengan perusahaan-perusahaan baik perusahaan besar, menengah,	Pembuatan aplikasi ini guna memberikan kemudahan peserta tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS ketengakerjaan, agar mengurangi penyebaran covid-19. Mereka cukup mengakses diaplikasi jamsosotek <i>mobile</i>	Masyarakat yang tidak memiliki jaringan dan masih belum mempunyai <i>smartphone</i>	BPJS ketengakerjaan menyediakan <i>smartphone</i> kantor yang disediakan disetiap kantor cabang untuk memudahkan peserta untuk tetap mengajukan klaim secara <i>online</i> atau peserta bisa juga menggunakan <i>smartphone</i> keluarga atau kerabat terdekat yang nantinya akan dibantu oleh

<p>kecil maupun mikro dengan cara melakukan sosialisasi kepada HRD maupun kepada tenaga kerja, dan BPJS ketenagakerjaan menyebarkan berita melalui media cetak baik itu <i>online</i> maupun <i>offline</i>.</p>	<p>(JMO) dimanapun dan kapanpun. Bagi tenaga kerja yang memiliki saldo ditambah pengembangan dibawah 10 juta jadi peserta BPJS ketengakerjaan bisa menggunakan aplikasi <i>jamsostek mobile</i> (JMO) untuk melakukan klaim JHT. Kemudahan atau kelebihan klaim JHT melalui aplikasi JMO ini mereka akan mengakses, mengisi biodata di aplikasi JMO tanpa mengupload dokumen yang mereka miliki dan nantinya mereka akan melakukan foto wajah maka langsung muncul di aplikasi <i>jamsostek mobile</i> (JMO), kemudahan lainnya terhadap aplikasi <i>jamsostek mobile</i> (JMO) ini begitu pihak BPJS ketengakerjaan selesai melakukan klaim JHT maka dihari itu juga uangnya akan masuk ke rekening pada saat pengimputan JMO.</p>	<p>petugas BPJS ketenagakerjaan untuk melakukan pengajuan klaimnya. Aplikasi JMO ini menjadi salah satu aplikasi penting, sehingga pada saat terjadi error atau permasalahan, tentunya akan sangat mengkhawatirkan. Apabila didaerah peserta mengalami kendala jaringan koneksi internet, peserta bisa langsung datang ke kantor cabang terdekat yang nantinya peserta akan diberikan solusi oleh petugas BPJS ketengakerjaan terhadap permasalahan jaringan yang dialami oleh peserta tersebut seperti penyediaan wifi gratis atau pengarahan bagaimana cara melakukan pengajuan klaim secara <i>online</i> melalui aplikasi <i>Jamsostek Mobile</i> (JMO).</p>	
<p>2 Memberikan edukasi kepada peserta baik peserta yang datang ke kantor cabang maupun petugas BPJS ketenagakerjaan langsung terjun keperusahaan untuk mengsosialisasikan aplikasi <i>jamsostek mobile</i> (JMO). Selain itu BPJS ketenagakerjaan juga mengiklankan JMO melalui web resmi BPJSTK maupun media lainnya.</p>	<p>Tujuan aplikasi ini untuk memberikan kemudahan peserta melakukan klaim program jaminan hari tua (JHT), dimanapun dan kapanpun tanpa perlu mengunggah dokumen. Selain itu proses klaimnya juga akan dilakukan secara lebih cepat. Maka dengan adanya aplikasi ini anda tidak plu lagi repot untuk datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk memperbahui data diri anda seperti anda masih aktif bekerja ataupun sudah</p>	<p>Peserta Melakukan Pengkinian Data Dan Mengajukan Klaim Melalui Aplikasi JMO</p>	<p>Gagal Peserta yang mengalami gagal pengkinian data pada aplikasi JMO karena data yang tidak sesuai maka bisa melakukan konfirmasi ke pihak perusahaan. Minta bantuan ke pihak HRD atau personalia untuk memperbaiki data yang tidak sesuai dengan meneyerahkan beberapa berkas seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, nomor KPJ dan nama ibu kandung. Apabila data pada sistem telah diperbarui maka peserta bisa mengulangi proses pengkinian data pada aplikasi JMO. Peserta bisa melakukan pelaporan melalui kantor cabang</p>

	dalam masa pensiun	terdekat nantinya akan dilakukan wawancara oleh petugas isu maupun jsu yang akan dilakukan reset biometrik atau mereka bisa langsung menghubungi call center BPJS ketengakerjaan di (021)175. Dan nantinya call center akan melakukan reset sekaligus untuk melakukan pengkinian data. Setelah melapor ke petugas dikantor BPJS ketengakerjaan, biasanya peserta akan diberitahu bahwa aplikasi JMO baru bisa digunakan kembali 1 kali 24 jam kemudian.
3	Kartu Digital Tidak Muncul Diaplikasi JMO	Jika jaringan peserta tidak tersedia/tidak stabil, maka pihak BPJS ketengakerjaan memiliki solusi kepada peserta yaitu tenaga kerja bisa menggunakan <i>website</i> <a href="http://sso.bpjsketengakerjaan.go.id">sso.bpjsketengakerjaan.go.id</a> . Karena diwebsite tersebut ada menu kartu digital dan kartu itu bisa digunakan untuk melakukan pengklaiman atau bisa datang ke kantor cabang bagian ISO biar nantinya akan diverifikasi datanya. Jadi setelah dilakukannya verifikasi maka akan terlihat apa yang menjadi penyebab kartu digital itu tidak muncul.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui wawancara diatas, dapat diketahui bahwa masih terdapat kendala-kendala yang terjadi di masyarakat Meulaboh dalam mengaplikasikan JMO. Sedangkan, aplikasi ini saat ini sudah menjadi salah satu kebutuhan yang penting dalam hal kesehatan masyarakat, terutama dalam situasi pandemi. Namun, berdasarkan analisis yang dilakukan, pihak BPJSTK cabang Meulaboh telah menentukan strategi-strategi tertentu dalam penanggulangan masalah-masalah yang masyarakat yang sampai saat ini masih terjadi. Berdasarkan keterangan yang didapat, strategi yang dilakukan cenderung melalui edukasi kepada masyarakat melalui pemasifan,

pemberian informasi mengenai pentingnya JMO, dan pemanfaatan media dalam penyebaran informasinya, baik pada media cetak maupun media *online*.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara teknis, pencairan JHT bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan efisiensi waktu yang lebih tinggi dibandingkan harus datang ke kantor dan mengurus pencairan JHT secara manual, karena penggunaan aplikasi JMO ini terbukti lebih efektif dan efisien dalam melakukan tahapan-tahapan terhadap pelayanan masyarakat tanpa harus menghabiskan

waktu dan tenaga seperti yang terjadi pada p engurusan administratif pelayanan masyara kat secara konvensional. Terutama dalam sit uasi pandemiovid-19 yang saat ini mewabah, penggunaan aplikasi sebagai alat pencairan JHT juga menjadi salah satu upay a pemerintah dalam mengurangi terjadinya kontak fisik antara masyarakat atau antara masyarakat dengan petugas demi memutus rantai penyebarannya.

Aktivitas yang dilakukan secara daring terbukti efektif dalam rangka pengurangan kontak fisik antar manusia di masa pandemi terutama saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) masih diberlakukan pemerintah, berbagai aktiivitas secara daring sangat dianjurkan karena dalam lingkupnya, kerentanan terpapar virus sangat tinggi sehingga berbagai aplikasi sebagai langkah antisipasi sangat dianjurkan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi dalam pencairan JHT merupakan langkah tepat dan merupakan inovasi yang efektif diterapkan dan dilanjutkan di Meulaboh. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, diharapkan masyarakat dapat mengikuti kebijakan yang diberlakukan kar ena pencairan JHT dengan menggunakan aplikasi jamsosotek *mobile* (JMO) ini, terbukti memiliki rangkaian tahapan yang lebih mudah dan cepat terutama dapat membawa dampak positif bagi keadaan pandemi yang saat ini melanda Indonesia sebagai langkah pemutusan rantai penyebarannya.

Masyarakat Indonesia saat ini telah memasuki era teknologi dengan internet dan *smartphone* sebagai kebutuhan masyarakat, menimbang hal tersebut, adaptasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi sebagai langkah pencairan JHT menggunakan aplikasi jamsosotek *mobile* di Meulaboh dapat diteri ma masyarakat dengan mudah. Masyarakat Indonesia saat ini cenderung lebih menyukai kemudahan yang ditawarkan berbagai pelayanan publik secara *online* karena dapat dilakukan dengan cepat dan

bisa diakses dengan mudah dimana saja dan kapan saja.

Pada rangka memperkenalkan aplikasi JMO sebagai pencairan JHT, maka strategi diperlukan dalam mensosialisasikan cara kerja, tujuan, dan kendala serta solusi apa yang terkandung di dalam aplikasi tersebut. Staretegi sosialisasi terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan suatu pelayanan publik bagi masyarakat untuk memperkenalkan hal-hal baru diluar kebiasaan masyarakat. Oleh karena itu, dalam hal ini, pihak Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Meulaboh memilih edukasi secara langsung sebagai langkah utama strategi sosialiasi yang diutamakan. Sosialisasi diupayakan seluas mungkin dan memanfaatkan kesempatan sebaik mungkin dengan tujuan memberikan pengertian dan pemahaman ke pada peserta dengan sebaik-baiknya Strategi sosialisasi melalui edukasi ini merupakan langkah tepat yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh. Karena pember ian infromasi secara sosialiasi secara lisan sejauh ini menjadi strategi pengenalan produk baru kepada masyarakat yang paling efektif dibandingkan strategi lainnya seperti melalui tulisan ataupun media, hal ini dikarenakan dalam proses sosialisasi secara langsung, masyarakat dapat bertanya selengkap mungkin tentang ketidapkahamannya terhadap sesuatu yang baru. Simulasi juga dilakukan pihak BPJS Ketenagakerjaan secara langsung untuk memberi pemahaman langsung terhadap sasaran strategi. Disamping menggunakan strategi dengan sosialisasi secara langsung, sebagai strategi tambahan, seperti memanfaatkan media dan iklan. Penggunaan iklan dapat menjadi upaya yang memungkinkan pessenger BPJS memperoleh informasi lebih luas.

Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan dalam JMO terhadap pencairan JHT adalah memudahkan peserta BPJS ketenagakerjaan dengan melakukan simulasi JHT, cek saldo JHT, cek rincian iuran JHT dan jaminan pensiun (jp), serta melakukan pengajuan klaim JHT.

Kemudahan-kemudahan ini diharapkan dapat membantu baik petugas maupun peserta BPJS untuk meningkatkan pelayanan publik kesehatan pada lembaga terkait di Meulaboh.

Berdasarkan keutamaan-keutamaan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa penggunaan aplikasi JMO terhadap pencairan JHT tidak hanya memberikan kemudahan bagi peserta BPJS namun juga mempermudah kerja petugas yang pelayanan publik kesehatan tersebut. Peralihan pelayanan publik yang saat ini dialihkan ke aktivitas daring memberikan kemudahan kepada petugas dengan mengurangi aktivitasnya dalam melayani masyarakat secara kontak fisik pada sistem sebelumnya, efisiensi waktu dan tenaga sangat dirasakan dalam peralihan dengan aplikasi dan website sebagai basis interaksi yang terjadi pada setiap aktivitas, pada pelayanan sebelumnya, kebutuhan masyarakat yang begitu mendesak dengan jumlah masyarakat yang pastinya lebih banyak dibandingkan jumlah tenaga kerja yang bertugas dapat ditanggulangi. Dengan adanya berbagai kebijakan yang diberlakukan pemerintah saat ini yang mengutamakan teknologi internet dalam setiap aktivitas untuk mempertemukan masyarakat dan petugas untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kelebihan yang ditawarkan oleh penggunaan aplikasi JMO terhadap pencairan JHT adalah proses klaim yang tidak perlu melakukan unggah dokumen sehingga pada peserta BPJS hanya mengisi biodata pada aplikasi. Hal ini merupakan upaya yang dilakukan pihak BPJS agar peserta BPJS tidak kesulitan untuk membuat dokumen-dokumen yang mungkin dapat menjadi kendala. Sedangkan untuk upaya keamanan, klaim dilakukan dengan verifikasi wajah. Langkah ini dilakukan untuk memastikan identitas peserta BPJS yang ingin mencairkan JHT. Namun, sama halnya dengan kebijakan-kebijakan baru lainnya, masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi peserta BPJS dalam menggunakan aplikasi JMO untuk

mencairkan JHT. Kendala pertama adalah karena keterbatasan sinyal dan masih terdapat masyarakat yang tidak memiliki *smartphone*. Hal ini menyebabkan masyarakat belum mampu beralih ke layanan daring yang diberlakukan. Sama halnya dengan daerah lain, Meulaboh juga memiliki daerah-daerah terpencil yang memiliki keterbatasan sinyal. Juga, masyarakat Meulaboh memiliki tingkat perekonomian yang berbeda-beda, tak terkecuali masyarakat miskin yang masih belum mampu membeli *smartphone*. Permasalahan ini perlu digarisbawahi karena kesetaraan dan keadilan dalam mendapatkan layanan publik berikut dengan kemudahan-kemudahannya harus terjadi secara merata. Dalam menanggulangi permasalahan tersebut, pihak BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh menyediakan wifi pada cabang kantor yang dapat didatangi peserta BPJS untuk mengakses aplikasi dengan bantuan petugas melalui penyediaan *smartphone* dan wifi. Selain itu, kendala terkait internet berupa eror pada aplikasi merupakan tugas dari petugas BPJS untuk menghadirkan perbaikan layanan aplikasi agar kendala dapat ditanggulangi.

Permasalahan lainnya adalah kegagalan update data dan biometrik pada aplikasi JMO dan masalah teknis berupa permasalahan kartu digital yang tidak muncul pada aplikasi JMO. Kegagalan pengkinian data dan kegagalan akses pada sering terjadi pada aplikasi pelayanan publik, Untuk mengatasi hal tersebut, peserta BPJS diharuskan mendatangi cabang atau perusahaan BPJS. Hal ini menjadi kendala yang seharusnya dapat diatasi melalui optimalisasi regulasi dari pihak BPJS agar tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai hal tersebut.

Berdasarkan hal-hal yang dipaparkan diatas, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi JMO terhadap pencairan JHT pada kondisi pandemi sudah berjalan efektif, namun permasalahan-permasalahan masih sering terjadi. Solusi-solusi kemudian ditawarkan oleh pihak BPJS sehingga diharapkan permasalahan yang terjadi dapat

diminimalisir kedepannya guna meningkatkan efektivitas aplikasi JMO terhadap pencairan JHT di Meulaboh.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah selama pandemi covid-19 BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan aplikasi JMO bertujuan untuk me peserta tanpa harus datang ke kantor di karenakan mengurangi dampak terhadap penyebaran covid -19. Aplikasi ini sangat berguna dimasa covid-19 untuk melakukan klaim dan sebagainya, pengajuan klaim diarahkan dilakukan secara *online* lewat aplikasi jamsostek *mobile* (JMO), agar tidak terjadi kontak fisik antara petugas maupun peserta. Dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi JMO terhadap pencairan JHT pada kondisi pandemi sudah berjalan efektif, namun permasalahan-permasalahan masih sering terjadi. Solusi-solusi kemudian ditawarkan oleh pihak BPJS sehingga diharapkan permasalahan yang terjadi dapat diminimalisir kedepannya guna meningkatkan efektivitas aplikasi JMO terhadap pencairan JHT di Meulaboh.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Allah SWT, orang tua, dosen pembimbing, supervisor dan teman teman seperjuangan yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi karya tulis ilmiah ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., & Novianti, D. (2019). Analisis Penggunaan Aplikasi BPJSTK Mobile pada Sistem Informasi Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa. *Jurnal Matematika Dan Terapan*, 01(01).
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.770>
- Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia ( Persero ) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Business & Management Review*, 2(2), 243–254.
- Krisdayanti, W. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan*. Universitas Sumatera Utara.
- Nisa, C., & Wulandari, R. D. (2020). Evaluasi Implementasi Aplikasi BPJSTKU Mobile. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 11(2), 51–62.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42. <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Riyanti, A., Atmaja, H. E., & Tidar, U. (2021). Analisis Penggunaan Aplikasi BPJSTKU Mobile dalam Upaya Meningkatkan Kemudahan Masyarakat Pekerja. *Kinerja*, 18(1), 8–14.
- Selvias, M. C., Utari, S. T., Nurlina, S., & Putri, A. M. (2021). Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5, 3377–3386.
- Silaban, R., & Badikenta. (2017). Perluasan Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan melalui Strategi Marketing Mix dan Regulasi. *Jurnal Institut BPJS Ketenagakerjaan*, 2(1).