

RINGKASAN

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu dari empat kabupaten di Provinsi Jawa Tengah dengan nilai terbaik dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Di mana kualitas dari pelayanan publik menjadi salah satu ujung dari keberhasilan reformasi birokrasi dan menjadi barometer kepuasan masyarakat. Dinamika masyarakat yang masif kini menuntut pelayanan publik menjadi lebih cepat dan mudah. Akan tetapi, dari hasil Indeks Kepuasan Peserta BPJAMSOSTEK menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh peserta dari tiga tahun terakhir terhitung sejak 2019-2021 mengalami penurunan. Jika melihat fenomena tersebut, menjadi tugas bagi pihak instansi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepuasan para peserta program. Salah satu program BPJS yang memiliki peserta yang banyak adalah Program Jaminan Hari Tua (JHT). Jika melihat perkembangan teknologi digital, kepuasan yang dirasakan oleh peserta dapat dipengaruhi oleh kualitas dari sistem aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO). Hal ini disebabkan para peserta BPJAMSOSTEK memiliki intensitas yang cukup tinggi dalam menggunakan aplikasi tersebut sebagai media dalam mendapatkan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Aplikasi JMO terhadap Kepuasan Peserta program JHT BPJS Ketenagakerjaan KC Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pemilihan responden yakni *simple random sampling* dengan rumus Yamane. Responden yang dihitung berdasarkan rumus Yamane diperoleh sejumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan secara primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Uji validitas data menggunakan teknik *product moment*, dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi kendall tau-c serta regresi ordinal. Alat analisis yang digunakan adalah IBM SPSS Statistics versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan aplikasi JMO terhadap kepuasan peserta program JHT yang dibuktikan melalui Uji Korelasi Kendall Tau-c. (2) Terdapat pengaruh dengan arah positif dan signifikan antara kualitas pelayanan aplikasi JMO terhadap kepuasan peserta program JHT. Artinya, ketika terjadi perubahan semakin meningkat kualitas pelayanan pada aplikasi JMO maka semakin meningkat juga kepuasan peserta program JHT.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan, JMO, Kepuasan Peserta, Program Jaminan Hari Tua, Pelayanan Digital.

SUMMARY

Banyumas Regency is one of the four regencies in Central Java Province with the best score in terms of public service delivery. Where the quality of public services is one of the tips of the success of bureaucratic reform and a barometer of community satisfaction. The massive dynamics of society now demand public services to be faster and easier. However, the results of the BPJAMSOSTEK Participant Satisfaction Index show that the satisfaction felt by participants from the last three years starting from 2019-2021 has decreased. If you see this phenomenon, it becomes a task for the BPJS Ketenagakerjaan agency to increase the satisfaction of program participants. One of the BPJS programs that has many participants is the Old Age Security Program (JHT). If you look at the development of digital technology, the satisfaction felt by participants can be influenced by the quality of the Jamsostek Mobile Online (JMO) application system. This is because BPJAMSOSTEK participants have a fairly high intensity in using the application as a medium in obtaining services.

The purpose of this study was to determine whether there is a positive and significant influence between the Quality of Service of the JMO Application on the Satisfaction of Participants in the JHT BPJS Employment KC Purwokerto program. This study uses quantitative methods with respondent selection techniques, namely simple random sampling with the Yamane formula. Respondents calculated based on the Yamane formula obtained a total of 100 respondents. This study uses data collected primary and secondary with data collection methods using questionnaires, documentation, and observation. The data validity test uses product moment technique, and the reliability test uses Alpha Cronbach. Data analysis in this study used kendall tau-c correlation techniques and ordinal regression. The analytical tool used was IBM SPSS Statistics version 23.

The results of this study indicate that: (1) There is a strong relationship between the quality of JMO application services and the satisfaction of JHT program participants as evidenced by the Kendall Tau-c Correlation Test. (2) There is an influence with a positive and significant direction between the quality of JMO application services and the satisfaction of JHT program participants. This means that when there is a change in the increasing quality of service in the JMO application, the satisfaction of JHT program participants will also increase.

Keywords: Service Quality, BPJS Employment, JMO, Participant Satisfaction, Old Age Security Program, Digital Services.