

RINGKASAN

Inovasi pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi pemerintah sebagai bentuk adaptasi dari perkembangan teknologi informasi. Salah satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yaitu BPJS Ketenagakerjaan dengan meluncurkan inovasi aplikasi JMO untuk meningkatkan pelayanan. Oleh sebab itu, pelayanan publik melalui JMO (Jamsostek Mobile) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto merupakan suatu keharusan bagi pemerintah sebagai bentuk adaptasi di era digitalisasi. Dari pelayanan publik melalui JMO (Jamsostek Mobile) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto masalah yang dihadapi oleh peserta dapat diatasi dengan baik. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelayanan publik melalui JMO (Jamsostek Mobile) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus pada penelitian berdasarkan pada aspek pelayanan menurut Rogers (2003) dalam Wahyu Hidayat (2021:52) yang terdiri dari *relative advantage* (keuntungan relative), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), *observability* (kemudahan diamati).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pada aspek *relative advantage* (keuntungan relative), peserta merasa puas dengan menggunakan JMO, karena dengan menggunakan aplikasi JMO dapat mempercepat klaim JHT dan urusan lainnya yang berkaitan dengan kepesertaan. Namun, ada peserta yang tidak merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia di JMO. Pada aspek *compability* (kesesuaian), sudah sesuai dengan kebutuhan peserta karena memberikan kemudahan layanan, kelancaran, dan mengefektifitaskan biaya kepada peserta untuk melakukan klaim JHT secara online. Namun, aplikasi masih JMO sering eror. Pada aspek *complexity* (kerumitan), masih terdapat kesusahan yang dialami oleh peserta dengan menggunakan JMO. Pada aspek *triability* (kemungkinan dicoba), peserta dengan mudah menggunakan. Pada aspek *observability* (kemudahan diamati), dengan menggunakan JMO peserta dapat memberikan pelayanan secara cepat, mempermudah, dan efektif untuk klaim JHT maupun urusan lainnya yang berkaitan dengan kepesertaan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, JMO, BPJS Ketenagakerjaan

SUMMARY

Public service innovation is a must for the government as a form of adaptation to the development of information technology. One of the government agencies that innovates public services is BPJS Ketenagakerjaan by launching the JMO application innovation to improve services. Therefore, public services through JMO (Jamsostek Mobile) at BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto Branch are a must for the government as a form of adaptation in the digitalization era. From public services through JMO (Jamsostek Mobile) at BPJS Employment Purwokerto Branch, the problems faced by participants can be overcome. The purpose of the study was to determine public services through JMO (Jamsostek Mobile) at BPJS Ketamsostek Purwokerto Branch.

This research uses descriptive qualitative research methods. In this study, the technique of determining informants used purposive sampling. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The focus of the research is based on aspects of service according to Rogers (2003) in Wahyu Hidayat (2021: 52) which consists of relative advantage, compability, complexity, triability, observability, and ease of observation.

The results of this study show that, in the aspect of relative advantage, participants are satisfied with using JMO, because using the JMO application can speed up JHT claims and other matters related to membership. However, there are participants who are not satisfied with the features available in JMO. In the aspect of compability, it is in accordance with the needs of participants because it provides easy, smooth, and cost-effective services to participants to make JHT claims online. However, the application is still JMO often errors. In the complexity aspect, there are still difficulties experienced by participants using JMO. In the triability aspect, participants easily use. In the observability aspect, by using JMO participants can provide services quickly, easily, and effectively for JHT claims and other matters related to membership.

Keywords: Public Service, JMO, BPJS Ketenagakerjaan