

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pengklaiman Saldo Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Latar belakang ini didasari pada diciptakannya aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang berfungsi sebagai media untuk memudahkan peserta dalam pengklaiman saldo jaminan hari tua dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor cabang terdekat. Adanya program tersebut sudah sepantasnya peserta merasa dimudahkan dan kunjungan ke kantor cabang terkait urusan pengklaiman saldo dapat terminimalisir. Namun, nyatanya aplikasi JMO tersebut masih belum sepenuhnya mudah digunakan bagi seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dan beberapa dari mereka menganggap aplikasi JMO belum efektif dalam media pengklaiman saldo jaminan hari tua.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana efektivitas berbasis digitalisasi pelayanan publik pada Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pengklaiman saldo Jaminan Hari Tua (JHT) kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana efektivitas berbasis digitalisasi pelayanan publik pada Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pengklaiman saldo Jaminan Hari Tua (JHT) kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto yang diteliti dengan beberapa aspek dari digitalisasi pelayanan publik untuk mengetahui efektivitas pada teori yang dikemukakan ahli. Aspek tersebut terdiri dari perubahan program, pemanfaatan teknologi, dan tujuan program. Teknik pemilihan informan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis interaktif. Validitas data menggunakan Teknik triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas berbasis digitalisasi pelayanan publik pada Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pengklaiman saldo Jaminan Hari Tua (JHT) kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto berdasarkan dimensi efektivitas yang dianalisis menggunakan aspek perubahan program, pemanfaatan teknologi, dan tujuan program. Pada aspek tujuan program terdapat perubahan prosedur dengan persyaratan yang sudah mengarah pada pemberkasan yang lebih *simple* dan mudah dipenuhi peserta, pada aspek pemanfaatan teknologi menunjukkan respon peserta yang masih menunjukkan perberbedaan antara merasa dimudahkan dan merasa rumit terkait efek yang dirasakan setelah mengklaim saldo JHT menggunakan aplikasi JMO dan juga mobilitas program yang sudah menyeluruh pada *user* android dan IOS. Pada aspek tujuan program menunjukkan bahwa aplikasi JMO sebagai media pengklaiman saldo jaminan hari tua belum sepenuhnya efektif karena masih ditemui perbedaan respon dan beberapa informan cenderung masih menyukai program lama dibandingkan dengan program baru sekarang ini.

Kata kunci: digitalisasi, pelayanan publik, kemudahan, aplikasi, kebijakan

SUMMARY

This research is entitled Digitalization of Public Services in the Jamsostek Mobile (JMO) Application in the Process of Claiming Old Age Security (JHT) Balances for BPJS Employment Purwokerto Branch Participants. This background is based on the creation of the Jamsostek Mobile (JMO) application which functions as a medium to make it easier for participants to claim old age insurance balances anywhere and at any time without having to come to the nearest branch office. With this program, it is appropriate for participants to feel that it is made easier and that visits to branch offices regarding balance claims can be minimized. However, in fact the JMO application is still not completely easy to use for all BPJS Employment Purwokerto Branch participants and some of them think that the JMO application is not yet effective in claiming old age insurance balances.

The purpose of this research is to analyze the effectiveness of digitalization-based public services on the Jamsostek Mobile Application (JMO) in the process of claiming Old Age Security (JHT) balances for BPJS Employment Purwokerto Branch Participants. This research is descriptive qualitative research. The focus of this research is how effective the digitalization of public services on the Jamsostek Mobile Application (JMO) is in the process of claiming Old Age Security (JHT) balances for Purwokerto Branch BPJS Employment Participants which was researched using several aspects of public service digitalization to determine the effectiveness of the theory put forward expert. These aspects consist of program changes, use of technology, and program objectives. The informant selection technique uses purposive sampling technique. Data collection used interview, observation and documentation methods, which were then analyzed using interactive analysis methods. Data validity uses source triangulation techniques.

The results of this research show that the effectiveness of digitalization-based public services in the Jamsostek Mobile Application (JMO) in the process of claiming Old Age Security (JHT) balances for Purwokerto Branch BPJS Employment Participants is based on dimensions of effectiveness which are analyzed using aspects of program change, use of technology, and program objectives. In the aspect of program objectives, there are changes in procedures with requirements that have led to filing that is simpler and easier for participants to fulfill. In the aspect of using technology, participants' responses still show a difference between feeling that it is easy and feeling that it is complicated regarding the effects felt after claiming the JHT balance using the JMO application. and also comprehensive program mobility for Android and iOS users. The program objective aspect shows that the JMO application as a medium for claiming old age insurance balances is not yet fully effective because there are still differences in responses and some informants tend to still prefer the old program compared to the current new program.

Keywords: digitalization, public services, convenience, application, policy