

**PENGUKURAN TINGKAT KEBERHASILAN PENGGUNAAN JMO BPJS
KETENAGAKERJAAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE &
MCLEAN**

Virsa Rizky Ramdhani

Administrasi Bisnis Sektor Publik,
Politeknik STIA LAN Bandung
21110092@poltek.stialanbandung.ac.id

Melati Dewi Asri

Administrasi Bisnis Sektor Publik,
Politeknik STIA LAN Bandung
melati.dewi@poltek.stialanbandung.ac.id

Anggi Syahadat Harahap

Administrasi Bisnis Sektor Publik,
Politeknik STIA LAN Bandung
anggi@poltek.stialanbandung.ac.id

Adhika Bergi Nugroho

Administrasi Bisnis Sektor Publik,
Politeknik STIA LAN Bandung
Bergi@poltek.stialanbandung.ac.id

ABSTRACT

The Jamsostek Mobile (JMO) application was developed by BPJS Ketenagakerjaan to provide easy access to digital social security services. However, its implementation still faces technical obstacles that affect its effectiveness. This study aims to evaluate the success rate of the JMO application implementation using the DeLone & McLean model, which includes six dimensions: system quality, information quality, service quality, utilization, user satisfaction, and net benefits. The method used was descriptive quantitative through the distribution of questionnaires to 100 respondents who actively use the application. The results showed that overall, the JMO implementation was categorized as quite successful with an average achievement score of 67%. Four dimensions: information quality, service quality, user satisfaction, and net benefits were classified as successful, while system quality and utilization were still quite successful. The main obstacles faced by users include slow application response, incomplete information, and unresponsive customer service. These findings confirm that although the application has provided real benefits to users, improvements in technical aspects, information provision, and service enhancements are still needed for optimal JMO implementation.

Keywords: *Digital Services, DeLone and McLean Model, Jamsostek Mobile*

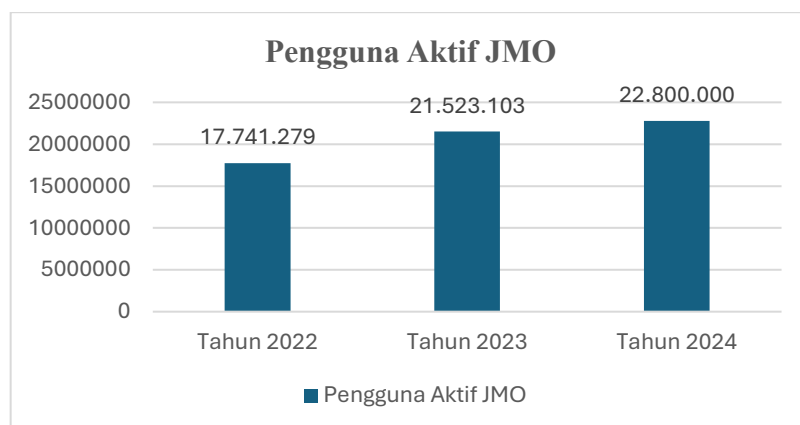
ABSTRAK

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dikembangkan BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan kemudahan akses layanan jaminan sosial secara digital. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala teknis yang memengaruhi efektivitas penggunaan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat keberhasilan penerapan aplikasi JMO menggunakan model DeLone & McLean yang mencakup enam dimensi yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aktif aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan implementasi JMO berada pada kategori cukup berhasil dengan nilai rata-rata capaian 67%. Empat dimensi yaitu, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih tergolong berhasil, sementara kualitas sistem dan penggunaan masih cukup berhasil. Kendala utama yang dihadapi pengguna meliputi respon aplikasi yang lambat, informasi yang kurang lengkap, serta layanan pelanggan yang belum responsif. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun aplikasi telah memberikan manfaat nyata bagi pengguna, perbaikan pada aspek teknis, penyediaan informasi, dan peningkatan layanan tetap diperlukan agar implementasi JMO dapat lebih optimal.

Kata kunci: *Pelayanan Digital, Model DeLone dan McLean, Jamsostek Mobile*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pelayanan publik untuk menghadirkan layanan digital yang mudah diakses oleh masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan merespon kebutuhan tersebut dengan meluncurkan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) sebagai sarana pelayanan berbasis digital bagi peserta Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan, pengguna aktif aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Berikut adalah grafik pertumbuhan pengguna aktif JMO tahun 2022 – 2024.



Gambar 1 Grafik Pertumbuhan Pengguna Aktif JMO

Melalui grafik tersebut dapat terlihat bahwa pengguna aktif JMO selalu meningkat setiap tahunnya. Meskipun demikian, peningkatan jumlah pengguna

tidak selalu sejalan dengan kepuasan pengguna. Ulasan di Google Play Store sekilas memperoleh rating tinggi, yaitu 4,8 dari 3 juta penilaian, namun hal ini tidak sepenuhnya mencerminkan kepuasan pengguna. Penelusuran lebih lanjut terhadap ulasan periode Januari–April 2025 menunjukkan bahwa review positif menyoroti kemudahan penggunaan aplikasi, proses klaim yang cepat, serta manfaat praktis dalam pengecekan saldo. Namun, masih banyak ditemukan keluhan seperti gagal login, proses verifikasi yang sulit, error, force close, hingga klaim yang tidak berjalan lancar.

Sementara itu, di App Store, JMO memperoleh rating jauh lebih rendah, yakni 1,9 dari 13 ribu penilaian. Mayoritas ulasan negatif, terutama terkait dengan kendala login, kestabilan aplikasi, update berulang yang tidak memberikan perbaikan, serta layanan yang dinilai kurang responsif. Perbedaan ini menunjukkan bahwa persepsi dan pengalaman pengguna JMO masih beragam, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut mengenai sejauh mana aplikasi ini berhasil memenuhi kebutuhan penggunanya.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas penerapan aplikasi JMO, namun kajian yang secara komprehensif menilai keberhasilan aplikasi ini dengan menggunakan kerangka DeLone and McLean masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan penerapan aplikasi JMO berdasarkan model DeLone and McLean yang mencakup enam dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan, dan manfaat bersih. Selain itu, penelitian ini membahas berbagai tantangan yang dialami peserta dalam mengakses layanan melalui aplikasi JMO dan mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan harapan dan masukan responden untuk meningkatkan keberhasilan penerapan aplikasi JMO ke depan.

B. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku (Mulyadi, 2018). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama kinerja pemerintah yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat. dimensi utama pelayanan publik meliputi reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy.

E-Government

E-government merupakan bentuk adaptasi terhadap perubahan dan kemajuan teknologi informasi (Farkhan et al., 2022). Pemanfaatan sistem elektronik, teknologi informasi, dan internet oleh pemerintah merupakan bagian dari penerapan e-governemnt yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada publik dan memperlancar kinerja staf (Farkhan et al., 2022).

E-Service

Menurut Rowley (2006) E-Service didefinisikan sebagai tindakan, upaya, atau kinerja yang diberikan melalui penggunaan teknologi informasi (Shobihatun Naqibah et al., 2021).Layanan e-tailing, layanan pelanggan, dan dukungan pelanggan merupakan komponen dari layanan elektronik.

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean

Berikut adalah penjelasan dari enam dimensi utama dalam model DeLone dan McLean hasil revisi tahun 2003 (DeLone & McLean, 2016)

1. Kualitas sistem: kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas, dan waktu respons.
2. Kualitas informasi: akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi.
3. Kualitas layanan: dukungan teknis, kecepatan respon, keandalan, dan empati staf TI.
4. Penggunaan: intensitas dan kesesuaian pemanfaatan sistem oleh pengguna.
5. Kepuasan pengguna: sejauh mana harapan pengguna terpenuhi.
6. Manfaat bersih: sejauh mana harapan pengguna terpenuhi.

Aplikasi Jamsostek Mobile

Jamsostek Mobile (JMO) merupakan aplikasi resmi BPJS Ketenagakerjaan yang menyediakan layanan informasi, registrasi, pembayaran iuran, klaim, simulasi manfaat, hingga pelaporan kecelakaan kerja. Seiring perkembangannya, JMO terus menambahkan fitur baru seperti pendaftaran PMI, klaim berbasis biometrik, layanan belanja, hingga fitur investasi.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2003), penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membandingkan atau menghubungkannya dengan variabel lain (Darmawan, 2013). Analisis deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan data yang diperoleh dari responden secara sistematis sehingga memberikan pemahaman yang jelas mengenai fenomena yang diteliti (Risandra et al., 2023)

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan enam dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003), yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan, dan manfaat bersih. Instrument kuesioner menggunakan skala likert dengan rentang jawaban mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, sehingga memungkinkan responden memberikan penilaian terhadap efektivitas penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) yang berjumlah 22.800.000 orang (bpjsketenagakerjaan.go.id, 2024). Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan responden ditemui peneliti dan dianggap relevan (Sugiyono, 2013).

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui, Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n: Ukuran Sampel

N: Jumlah Populasi

e²: Persentase Kelonggaran Kesalahan Sampel Yang Masih Diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 10%).

Menurut Sugiyono (2003) Alasan digunakan error 10% yaitu mengacu pada tingkat kesalahan maksimal yang bisa ditolerir di penelitian ilmu sosial (Alkumairoh, 2022).

Dengan demikian data sampel yang diperoleh berjumlah sebagai berikut:

$$n = \frac{22.800.000}{1 + (22.800.000 \times 0,10^2)}$$
$$n = \frac{22.800.000}{228.001} = 99,99$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dengan jumlah populasi 22,8 juta pengguna JMO (Jamsostek Mobile), maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 99,99 namun dikarenakan subjek bukan jumlah bilangan pecahan maka, dibulatkan menjadi 100 responden. Penelitian ini dibatasi pada responden di Kota Bandung, dengan pertimbangan keterbatasan waktu, biaya, dan kemudahan akses.

3. Jenis Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran penilaian responden terhadap penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) berdasarkan enam indikator model Delone & McLean (2003).

Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna JMO (Jamsostek Mobile) yang telah memberikan datanya kepada peneliti sebagai pengumpul data yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang telah disebarakan.

Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari bacaan yang berkaitan dengan topik yang dibahas, baik buku, jurnal, internet, dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode. Data primer diperoleh menggunakan kuesioner berbasis Google Form dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) untuk mengukur persepsi pengguna terkait keberhasilan aplikasi JMO. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan laporan penelitian yang relevan, guna memperkuat hasil penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Analisis dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu:

1. Tingkat Capaian Responden (TCR), yang dihitung dengan rumus:

$$TCR = \frac{\text{skor aktual}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Skor aktual merupakan jumlah total jawaban responden dan skor ideal merupakan nilai maksimal jika semua responden memilih skor tertinggi. Hasil TCR dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1 Tingkat Capaian Responden

Interval	Kategori
84-100	Sangat Berhasil
68-83	Berhasil
52-67	Cukup Berhasil
36-51	Tidak Berhasil
20-35	Sangat Tidak Berhasil

2. Modus atau mode adalah nilai atau score yang paling sering muncul pada sekumpulan nilai (Abigail Soesana., 2023). Modus digunakan untuk mengidentifikasi kendala utama yang dialami serta upaya perbaikan yang dianggap paling dibutuhkan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas & Realibilitas

Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Indikator	No	Nilai	R tabel	Keterangan
Kualitas Sistem	1	0,526	0,197	Valid
	2	0,753	0,197	Valid
	3	0,802	0,197	Valid
	4	0,682	0,197	Valid
Kualitas Layanan	5	0,781	0,197	Valid
	6	0,805	0,197	Valid
	7	0,851	0,197	Valid
Kualitas Informasi	8	0,806	0,197	Valid
	9	0,705	0,197	Valid
	10	0,783	0,197	Valid
Kepuasan Pengguna	11	0,816	0,197	Valid
	12	0,774	0,197	Valid
	13	0,836	0,197	Valid
	14	0,819	0,197	Valid
Penggunaan	15	0,395	0,197	Valid
	16	0,500	0,197	Valid
	17	0,600	0,197	Valid
Manfaat Bersih	18	0,695	0,197	Valid
	19	0,766	0,197	Valid
	20	0,757	0,197	Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Uji Realibilitas

Tabel 3 Uji Realibilitas

Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
0,952	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah (2025)

Keberhasilan Implementasi Aplikasi JMO

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi aplikasi JMO, dilakukan perhitungan Total Capaian Responden (TCR) pada setiap dimensi model DeLone & McLean. Perhitungan ini membandingkan skor aktual yang diperoleh dengan responden skor ideal.

Tabel 4 TCR Kualitas Sistem

Kualitas Sistem	Alternatif Jawaban Skor										TOTAL	
	STS (1)		TS (2)		TAP (3)		S (4)		SS (5)			
	f	s	F	s	f	s	f	s	f	s	f	s
KS 1	15	15	39	78	13	39	26	104	7	35	100	271
KS 2	11	11	12	24	10	30	48	192	19	95	100	352
KS 3	11	11	21	42	15	45	34	136	19	95	100	329
KS 4	7	7	11	22	13	39	50	200	19	95	100	363
Rata-rata Jumlah Skor	11	11	21	42	13	38	40	158	16	80	1	329
Skor Penelitian	1.315											
Skor Ideal	2.000											
Persentase Skor Penelitian	66%											
Kategori Skor	Cukup Berhasil											

Sumber: Data diolah (2025)

Kualitas sistem aplikasi JMO memperoleh skor 1.315 dari skor ideal 2.000, nilai tersebut jika di presentasekan sebesar 66% dan termasuk kategori cukup berhasil. Responden menilai aplikasi mudah diakses dan aman, namun masih terdapat kendala pada stabilitas dan kecepatan respon. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kepercayaan terhadap keamanan tetapi ada ketidakstabilan teknis. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Pala et al., 2025) pada sistem SISKEUDES, yang juga menunjukkan skor tertinggi pada keamanan sistem dan terendah pada keandalan sistem. Kesamaan ini menunjukkan bahwa persoalan teknis masih menjadi tantang umum dalam implementasi sistem informasi layanan publik.

Tabel 5 TCR Kualitas Layanan

Kualitas Layanan	Alternatif Jawaban Skor										TOTAL	
	STS (1)		TS (2)		TAP (3)		S (4)		SS (5)			
	f	S	F	s	f	s	f	s	f	s	f	s
KL 1	11	11	27	54	18	54	33	132	11	55	100	306
KL 2	8	8	14	28	18	54	41	164	19	95	100	349
KL 3	8	8	17	34	7	21	45	180	23	115	100	358
Rata-rata Jumlah Skor	9	9	19	39	14	43	40	159	18	88	1	338
Skor Penelitian	1.013											
Skor Ideal	1.500											
Persentase Skor Penelitian	68											
Kategori Skor	Berhasil											

Sumber: Data diolah (2025)

Kualitas layanan memperoleh skor 1.013 dari skor ideal 1.500 yang bila dipresentasikan kedalam skor yaitu 68 dan termasuk dalam kategori berhasil. Responden menilai layanan JMO sudah sesuai kebutuhan, terutama pada fitur komunikasi, namun masih terdapat keterlambatan respon saat menghadapi kendala teknis. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi dan kecepatan layanan. Sejalan dengan penelitian (Pala et al., 2025), yang juga menekankan perlunya peningkatan konsistensi pelayanan dan dukungan teknis. Kesamaan ini menegaskan bahwa tantangan menjaga kualitas layanan yang stabil dan responsif menjadi menjadi persoalan umum dalam implementasi sistem informasi publik.

Tabel 6 TCR Kualitas Informasi

Kualitas Informasi	Alternatif Jawaban Skor										TOTAL	
	STS (1)		TS (2)		TAP (3)		S (4)		SS (5)			
	f	S	f	s	f	s	f	s	f	s	f	s
KI 1	9	9	16	32	9	27	43	172	23	115	100	355
KI 2	4	4	17	34	8	24	54	216	17	85	100	363
KI 3	8	8	13	26	12	36	46	184	21	105	100	359
Rata-rata Jumlah Skor	7	7	15	31	10	29	48	191	20	102	100	359
Skor Penelitian	1.077											
Skor Ideal	1.500											
Persentase Skor Penelitian	72											
Kategori Skor	Berhasil											

Sumber: Data diolah (2025)

Kualitas informasi pada aplikasi JMO memperoleh skor 1.077 dari skor ideal 1.500 yang bila dipresentasikan kedalam skor yaitu 72 dan termasuk dalam kategori berhasil. Secara umum, responden menilai informasi yang disediakan sudah sesuai kebutuhan, relevan, dan cukup lengkap, meskipun akurasi informasi masih memiliki ruang perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan mencakup kebutuhan pengguna, tetapi akurasi perlu ditingkatkan. Sejalan dengan penelitian (E. P. Sari & Tasrif, 2020) pada sistem e-learning dan (N. Sari et al., 2023), yang menekankan bahwa kualitas informasi yang baik meningkatkan pemahaman dan kepuasan pengguna.

Tabel 7 TCR Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna	Alternatif Jawaban Skor										TOTAL	
	STS (1)		TS (2)		TAP (3)		S (4)		SS (5)			
	f	S	f	s	f	S	f	s	f	s	f	s
KP 1	3	3	27	54	10	30	41	164	19	95	100	346
KP 2	4	4	17	34	21	63	39	156	19	95	100	352
KP 3	11	11	21	42	14	42	39	156	15	75	100	326
KP 4	6	6	23	46	15	45	41	164	15	75	100	336
Rata-rata Jumlah Skor	6	6	22	44	15	45	40	160	17	85	100	340
Skor Penelitian	1.360											
Skor Ideal	2.000											
Persentase Skor Penelitian	68											
Kategori Skor	Berhasil											

Sumber: Data diolah (2025)

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi JMO mendapatkan skor 1.360 dari skor ideal 2.000 yang bila di persentasekan kedalam skor yaitu 68 yang artinya termasuk dalam kategori berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi JMO, informasi dalam aplikasi dinilai cukup memadai, namun kualitas layanan masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan yang tinggi menjadi indikator keberhasilan sistem dalam mendorong penggunaan yang berkelanjutan. Sejalan dengan itu Gunawan (2021) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja. sebaliknya, sistem yang tidak mampu memenuhi ekspektasi pengguna dapat menimbulkan resistensi dalam penggunaannya (Salsabilla et al., 2025). Meski kepuasan pengguna tergolong berhasil, perhatian terhadap aspek yang belum optimal tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan di masa mendatang.

Tabel 8 TCR Penggunaan

Penggunaan	Alternatif Jawaban Skor										TOTAL	
	STS (1)		TS (2)		TAP (3)		S (4)		SS (5)			
	f	s	f	s	f	s	f	s	f	s	f	s
P 1	19	19	27	54	23	69	20	80	11	55	100	271
P 2	19	19	31	62	24	72	15	60	11	55	100	352
P 3	8	8	21	42	10	30	41	164	20	100	100	329
Rata-rata Jumlah Skor	15	15	26	53	19	57	25	101	14	70	100	296
Skor Penelitian	889											
Skor Ideal	1.500											
Persentase Skor Penelitian	59											
Kategori Skor	Cukup Berhasil											

Sumber: Data diolah (2025)

Penggunaan memperoleh skor 889 dari skor ideal 1.500 yang bila dipresentasikan kedalam skor yaitu 59 yang termasuk dalam kategori cukup berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden sudah menggunakan aplikasi dalam jangka waktu panjang, frekuensi penggunaan harian maupun mingguan masih rendah. Dengan demikian, aplikasi JMO cenderung digunakan saat dibutuhkan saja dan belum dimanfaatkan secara rutin. Temuan ini sesuai dengan model (DeLone & McLean, 2016) yang menilai penggunaan dari aspek intensitas, frekuensi dan tujuan pemanfaatan sistem informasi

Tabel 9 TCR Manfaat Bersih

Manfaat Bersih	Alternatif Jawaban Skor										TOTAL	
	STS (1)		TS (2)		TAP (3)		S (4)		SS (5)			
	f	s	f	s	f	S	f	s	f	s	F	s
MB 1	6	6	16	32	10	30	49	196	19	95	100	359
MB 2	10	10	18	36	12	36	38	152	22	110	100	344
MB 3	10	10	17	34	12	36	41	164	20	100	100	344
Rata-rata Jumlah Skor	9	9	17	34	11	34	43	171	20	102	100	349
Skor Penelitian	1.047											
Skor Ideal	1.500											
Persentase Skor Penelitian	70											
Kategori Skor	Berhasil											

Sumber: Data diolah (2025)

Manfaat bersih mendapat skor 1.047 dari 1.500 yang bila dipresentasikan kedalam skor yaitu 70 dan termasuk dalam kategori berhasil. Capaian ini menunjukkan bahwa responden merasakan adanya manfaat nyata dari penggunaan aplikasi. Efisiensi waktu menjadi manfaat utama yang dirasakan pengguna, disusul kemudahan layanan dan pengurangan potensi kesalahan data. Sesuai model (DeLone & McLean, 2016), capaian ini mengindikasikan bahwa aplikasi JMO telah memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas dan keberhasilan pengguna dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Tabel 10 Ringkasan Hasil TCR

No	Indikator	Persentase Skor	Kategori
1	Kualitas Sistem	66	Cukup Berhasil
2	Kualitas Layanan	68	Berhasil
3	Kualitas Informasi	72	Berhasil
4	Kepuasan Pengguna	68	Berhasil
5	Penggunaan	59	Cukup Berhasil
6	Manfaat Bersih	70	Berhasil
Rata-rata		67	Cukup Berhasil

Sumber: Data diolah (2025)

Kendala Penggunaan Aplikasi JMO

Berdasarkan pengolahan data, kendala utama yang dirasakan pengguna aplikasi JMO meliputi berbagai aspek. Pada kualitas sistem, kendala terbanyak adalah respon aplikasi lambat (49 responden), diikuti respon aplikasi tidak konsisten (27 responden), fitur sulit digunakan (24 responden), dan sulit log in (19 responden). Untuk kualitas layanan, kendala utama adalah respon Customer Service (CS) membutuhkan waktu lama (44 responden), respon CS lambat dan tidak memberikan solusi (18 responden). Sementara itu, pada kualitas informasi, beberapa responden masih menemukan kendala berupa informasi kurang lengkap atau tidak relevan (masing-masing 12 responden).

Harapan Pengguna terhadap Aplikasi JMO

Berdasarkan masukan responden, harapan pengguna terhadap aplikasi JMO difokuskan pada tiga indikator utama yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, karena ketiga indikator tersebut merupakan kendala umum yang paling sering dihadapi pengguna. Rekomendasi ini menunjukkan keinginan pengguna untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi.

Pada kualitas sistem, pengguna berharap aplikasi lebih cepat, stabil, mudah dinavigasi, dan kompatibel dengan berbagai perangkat. Kendala utama yang menjadi perhatian adalah respon aplikasi lambat, sistem tidak konsisten, fitur sulit digunakan, dan proses login yang rumit. Harapan ini menekankan pentingnya performa teknis dan desain intuitif agar penggunaan aplikasi lebih nyaman. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Salsabilla et al., 2025) yang mengatakan bahwa perusahaan dengan sistem informasi yang memiliki antarmuka intuitif dan responsif cenderung mengalami tingkat adopsi yang lebih tinggi, dibandingkan dengan sistem yang memiliki desain kompleks dan sulit digunakan. Selain itu, sistem yang mampu menangani beban kerja tinggi tanpa mengalami gangguan teknis (crash)

juga lebih dihargai oleh pengguna, karena secara langsung meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.

Untuk kualitas informasi, pengguna menginginkan informasi yang lebih lengkap, relevan, dan mudah dipahami. Kendala utama yang dihadapi adalah informasi kurang lengkap dan kurang relevan. Pengguna berharap penyajian informasi mencakup detail manfaat program Jamsostek, data akurat dan terbaru, serta penyampaian yang sederhana sehingga mudah dipahami, menjadikan aplikasi tidak hanya sebagai sarana pelayanan digital, tetapi juga media edukatif.

Pada kualitas layanan, harapan utama pengguna adalah percepatan respon pengaduan dan peningkatan layanan call center. Kendala yang masih dirasakan adalah lambatnya respon customer service dan kurangnya solusi atas masalah pengguna. Dengan merespon berbagai masukan ini, pengelola aplikasi dapat membangun layanan yang lebih responsif, informatif dan ramah pengguna sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Salsabilla et al., 2025) yang mengatakan bahwa perusahaan yang memberikan layanan teknis yang cepat dan responsif terhadap keluhan pengguna cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Sebaliknya, kurangnya dukungan teknis dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan berujung pada rendahnya tingkat adopsi sistem informasi dalam organisasi.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan data dan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi aplikasi JMO secara keseluruhan termasuk kategori cukup berhasil dengan rata-rata capaian 67%. Keberhasilan tertinggi terdapat pada dimensi kualitas informasi (72%) dan manfaat bersih (70%), sedangkan capaian terendah pada dimensi penggunaan (59%). Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi JMO telah memberikan manfaat nyata berupa efisiensi waktu, kemudahan layanan, serta informasi yang relevan, namun masih menghadapi tantangan pada aspek stabilitas teknis, konsistensi layanan, dan rendahnya intensitas penggunaan. Oleh karena itu, pengembangan ke depan perlu difokuskan pada peningkatan kualitas teknis dan mendorong pemanfaatan aplikasi secara lebih rutin agar keberhasilan implementasi dapat semakin optimal.
2. Pengguna aplikasi JMO masih menghadapi kendala pada tiga aspek utama. Pada kualitas sistem, kendala terbesar adalah respon aplikasi yang lambat. Pada kualitas layanan, pengguna banyak mengeluhkan lambatnya respon Customer Service. Sementara itu, pada kualitas informasi, sebagian responden menilai informasi yang tersedia kurang lengkap dan kurang relevan. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek teknis, layanan, dan informasi agar pengalaman penggunaan aplikasi lebih optimal.
3. Harapan pengguna terhadap aplikasi JMO terutama berfokus pada tiga aspek, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pengguna menginginkan sistem yang cepat, stabil, mudah digunakan, serta informasi yang lebih lengkap, akurat, dan mudah dipahami. Selain itu, peningkatan

kecepatan dan ketepatan respon Customer Service juga menjadi prioritas. Perbaikan pada ketiga aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta adopsi aplikasi JMO secara berkelanjutan.

Saran

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan
Disarankan untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi penggunaan aplikasi JMO, mengingat belum semua peserta aktif memanfaatkannya. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyajian informasi yang lebih menarik dan mudah dipahami, seperti infografis, agar peserta lebih aware terhadap manfaat aplikasi sekaligus memahami potensi kendala dan solusinya.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Penelitian mendatang dapat memperluas perspektif dengan melibatkan pihak penyedia layanan (BPJS Ketenagakerjaan), serta menambahkan analisis terkait tingkat awareness pengguna. Hal ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai implementasi aplikasi JMO.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkumairoh, A. F. + W. W. D. (2022). Alkumairoh. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis Islam (SOSEBI), Volume 2*(Isu 2), 202–219.
- bpjsketenagakerjaan.go.id. (2024). *Pengguna Aktif Aplikasi JMO Tumbuh 10,2 Persen*. Bpjsketenagakerjaan.Go.Id.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif* (P. Latifah, Ed.; Cetakan Pertama). PT Remaja Rosdakarya.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Farkhan, M., Samudera, D., & Pertiwi, V. I. (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) (STUDI KASUS DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG RUNGKUT KOTA SURABAYA)*.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Edisi ketiga). Alfabeta.
- Pala, N. F., Katili, M. R., Abdillah, T., Amali, L. N., Dai, R. H., & Bau, R. T. (2025). Evaluasi Keberhasilan Aplikasi SISKEUDES Dengan Menggunakan Model TAM dan DeLone & McLean Di Kabupaten Gorontalo. *Journal Automation Computer Information System*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.47134/jacis.v5i1.105>
- Risandra, A. P., Nurdin, A., & Said, Y. M. (2023). Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online Grab di Kota Jambi. *Jurnal Talenta Sipil*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.33087/talentasipil.v6i1.207>
- Salsabilla, N. P., Very, J., & Id, J. C. (2025). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dalam Manajemen Perusahaan Menggunakan Model DeLone dan McLean*.
- Sari, E. P., & Tasrif, E. (2020). Optimalisasi Penggunaan E-learning dengan Model Delone dan McClean. In *Journal of Education Technology* (Vol. 4, Issue 2).

- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “X” Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219–224. <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>
- Shobihatun Naqibah, L., Cikusin, Y., Zainal Abidin, A., Kunci, K., Kebijakan, I., & Administrasi Kependudukan, P. (2021). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS E-SERVICE (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang)* (Vol. 15, Issue 9).
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (19th ed.). ALFABETA.