

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN *JAMSOSTEK MOBILE*
(JMO) DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PADANG
DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN (STUDI PADA PELAYANAN JAMINAN HARI
TUA)**

SKRIPSI

***Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas***

OLEH:

CINTHA AULIA PUTRI

2010841023

Dibimbing Oleh:

Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc

Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

2025

ABSTRAK

Cintha Aulia Putri, NIM. 2020841023. Analisis Inovasi pelayanan *Jamsostek Mobile* (JMO) Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Pelayanan Jaminan Hari Tua). Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang. 2024. Dibimbing oleh: Hendri Koeswara dan Dr. Roni Ekha Putera, S. IP, M. PA. Skripsi ini terdiri dari 126 halaman dengan referensi 14 buku, 8 Jurnal, 10 dokumen pemerintah, dan 3 website.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang menciptakan inovasi berupa aplikasi *Jamsostek Mobile* yang salah satu fiturnya merupakan fitur klaim Jaminan Hari Tua (JHT). JMO dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan termasuk klaim JHT.

Penelitian ini menggunakan teori Atribut Inovasi oleh Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sedangkan teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan klaim JHT secara digital melalui aplikasi JMO memiliki keunggulan *relative* dalam hal efisiensi dan kenyamanan dibandingkan dengan layanan manual. JMO juga kompatibel dengan kebutuhan peserta BPJS, khususnya generasi muda yang terbiasa dengan teknologi. Namun, kurangnya literasi digital menjadi kendala dalam adopsi secara luas. Fitur yang ada pada JMO dinilai cukup mudah diujicoba, tetapi manfaatnya belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh sebagian peserta terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi digital dan terdapat kendala pada verifikasi biometric yang dirasakan oleh pengguna yang ingin melakukan klaim JHT yang mengharuskan peserta untuk datang ke kantor cabang.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Peningkatan Kualitas Layanan, Jaminan Hari Tua, *Jamsostek Mobile* (JMO), BPJS Ketenagakerjaan.

ABSTRACT

Cintha Aulia Putri, NIM. 2020841023. Analysis Service Innovation of Jamsostek Mobile (JMO) at BPJS Padang Branch Employment in Order to Improve Service Quality (Study on Old Age Security Services). Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang. 2024. Supervised by: Dr. Hendri Koeswara and Dr. Roni Ekha Putera, S. IP, M. PA. This thesis consists of 126 pages with references to 14 books, 8 journals, 10 government documents, and 3 websites.

In an effort to improve service quality, BPJS Ketenagakerjaan Padang Branch created an innovation in the form of the *Jamsostek Mobile* application, one of whose features is the Old Age Security (JHT) claim feature. JMO is designed to provide convenience for participants in accessing BPJS Ketenagakerjaan services including JHT claims.

This study uses the theory of Innovation Attributes by Everett M. Rogers which states that there are five attributes of innovation that can determine the acceptance of innovation, namely relative advantages, compatibility, complexity, triability, and observability. This research method uses descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation while the informant selection technique uses purposive sampling technique.

The results showed that digital JHT claim services through the JMO application have relative advantages in terms of efficiency and convenience compared to manual services. JMO is also compatible with the needs of BPJS participants, especially the younger generation who are accustomed to technology. However, the lack of digital literacy is an obstacle to widespread adoption. The existing features in JMO are considered quite easy to test, but the benefits have not been fully observed by some participants, especially those who are less familiar with digital technology and there are obstacles to biometric verification felt by users who want to make JHT claims that require participants to come to the branch office.

Keywords: Service Innovation, Service Quality Improvement, Old Age Security, *Jamsostek Mobile* (JMO), BPJS Ketenagakerjaan.