

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penguatan jaminan sosial menjadi salah satu kunci untuk melindungi para pekerja di era pasar tenaga kerja yang terus mengalami perubahan di Indonesia. Pemerintah harus memastikan bahwa seluruh penduduk bekerja tercakup dalam kepesertaan jaminan sosial sehingga dapat memperoleh manfaat dari jaminan sosial. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.¹ Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

Fenomena pelayanan publik di negara ini mengalami berbagai perkembangan dan tantangan contohnya yaitu masih terdapat tantangan dalam mengatasi birokrasi yang rumit dan berbelit, selain itu juga masih ada ketidaksetaraan akses terhadap layanan publik terutama pada daerah-daerah terpencil dan juga termasuk untuk masyarakat difabel. Upaya terus dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia juga harus terus mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan

¹ Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

kualitas pelayanan publik. Selain itu, upaya reformasi birokrasi juga harus terus dilakukan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Maka dari itu, inovasi pelayanan publik khususnya jaminan sosial menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik tentunya dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Pemerintah telah berupaya untuk memberikan perlindungan khusus, terutama dalam upaya pembangunan ketenagakerjaan melalui program Jaminan Sosial Tenaga Kerja guna memastikan terlaksananya jaminan sosial dalam bidang Kesehatan. Pengesahan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) memberikan landasan dan kepastian hukum terkait perlindungan dan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang tersebut Negara Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan sosial bagi para pekerja untuk melindungi diri dan keluarganya dari segala risiko sosial dan ekonomi akibat dari pekerjaannya.

Guna menyempurnakan Undang-Undang SJSN tahun 2004, disahkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mengamanatkan PT. Jamsostek berubah menjadi badan hukum publik. Pada tanggal 1 Januari 2014, PT. Jamsostek kemudian berubah menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) yang salah satu program perlindungan yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah Jaminan Hari Tua (JHT).

Pada dasarnya, BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada Presiden. Terdapat tugas dan fungsi BPJS Ketenagakerjaan untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan melalui lima Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM) dengan tujuan memberikan perlindungan paripurna kepada seluruh pekerja di Indonesia. Penyelenggaraan program jaminan sosial menjadi bagian dari tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat.

Sebagaimana yang telah diatur ke dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian. Jaminan Kecelakaan Kerja yang selanjutnya disingkat JKK adalah manfaat berupa uang tunai dan /atau pelayanan kesehatan yang di berikan pada saat peserta mengalami kecelakaan kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Jaminan Kematian yang selanjutnya disingkat JKM adalah manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun Tentang Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun.² Jaminan Pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya

² Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian

dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.³ Serta Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua. Jaminan Hari Tua yang selanjutnya disingkat JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.⁴

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan suatu program jangka panjang yang diberikan kepada peserta sebelum mencapai usia pensiun dan penyerahannya dilakukan secara berkala.⁵ Program Jaminan Hari Tua diselenggarakan secara nasional sumber dana yang berasal dari tabungan wajib dan iuran asuransi sosial. Tabungan wajib dan asuransi sosial tersebut dikumpulkan setiap bulan selama periode peserta aktif menjadi tenaga kerja.

Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JHT mengatur, peserta program JHT terdiri atas:⁶

1. Peserta penerima Upah yang bekerja pada Pemberi Kerja selain penyelenggara negara, meliputi:
 - a. Pekerja pada perusahaan
 - b. Pekerja pada orang perseorangan, dan

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

⁵ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang Mengamanatkan PT. Jamsostek Berubah Menjadi Badan Hukum Publik.

⁶ Pasal 4 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua

- c. Orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.
2. Peserta bukan penerima Upah, meliputi:
- a. Pemberi Kerja
 - b. Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri, dan
 - c. Pekerja bukan penerima upah selain pekerja di luar hubungan kerja/mandiri

Manfaat JHT berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta, dengan ketentuan:⁷

1. Manfaat JHT dibayarkan secara sekaligus apabila peserta mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia, mengalami cacat total tetap, atau meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.
2. Diluar kondisi tersebut, pembayaran manfaat jaminan hari tua dapat diberikan sebagian sampai batas tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 tahun
3. Batas tertentu yang dimaksud adalah paling banyak 30% dari total saldo JHT, yang peruntukan untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10% untuk keperluan lain sesuai persiapan memasuki masa pensiun. Pengambilan manfaat JHT sampai batas tertentu tersebut hanya dapat dilakukan untuk 1 kali selama menjadi peserta

⁷ *Ibid.*, hlm. 14-16

Program JHT merupakan program jaminan sosial yang *optional* atau tidak wajib bagi Pekerja Migran Indonesia (PMI). Bila mengikuti program, PMI akan mendapatkan manfaat JHT sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta.⁸ Peserta PMI akan mendapatkan manfaat Program JHT yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta.⁹

1. Berhenti bekerja karena berakhirnya jangka waktu perjanjian kerja, termasuk gagal berangkat dan gagal ditempatkan,
2. Mengalami PHK,
3. Meninggal dunia,
4. Mengalami cacat total tetap, atau
5. Menjadi warga negara asing.

Terjadinya perubahan yang signifikan pada layanan publik sejak munculnya wabah Covid-19 di Indonesia. Pandemi yang disebabkan oleh wabah Covid-19 telah mengubah kegiatan dalam bermasyarakat, selain menimbulkan krisis kesehatan, virus ini juga berdampak pada aspek ekonomi serta gaya hidup manusia. Oleh karena itu, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mengatasi dan meminimalisir dampak dari Covid-19 ini. Salah satu perubahan yang sangat terasa yaitu ditiadakannya layanan tatap muka langsung antara petugas pemberi layanan dengan masyarakat sehingga masyarakat harus mulai terbiasa

⁸ Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 18 tahun 2018 Tentang Jaminan Sosial Pekerja Migran Indonesia

⁹ *Ibid.*

dengan pola kehidupan dan pelayanan yang baru. Namun di sisi lain, pandemi Covid-19 telah mempercepat proses digitalisasi dan transformasi dalam dunia kerja.

Digitalisasi telah mengubah dunia pekerjaan dengan lebih baik dengan otomatisasi dan efisiensi yang lebih tinggi. Kondisi tersebut telah mempengaruhi dan mempercepat implementasi digitalisasi di berbagai bidang mulai dari teknologi informasi, politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan, hingga keamanan yang kemudian melahirkan inovasi-inovasi baru oleh pemberi layanan. Meskipun demikian, tantangan muncul baik bagi masyarakat maupun pemerintah yang harus beradaptasi dengan perubahan tersebut. COVID-19 juga telah mengakibatkan lonjakan pemutusan hubungan kerja (PHK) di sektor ketenagakerjaan, yang kemudian meningkatkan klaim atas berbagai asuransi pekerja salah satunya BPJS Ketenagakerjaan (BP Jamsostek) khususnya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.

Tabel 1. 1
Ringkasan Pendataan Pekerja Terdampak Covid-19

Jenis Kelamin	PHK
Laki-Laki	249.843
Perempuan	137.034
Total	386.877 *data per 30 Agustus 2020

Sumber: Kemnaker RI (2020)

Lonjakan para pekerja yang di PHK menyebabkan peningkatan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang mengakibatkan penumpukan jumlah peserta pada setiap kantor cabang. Banyak peserta yang mengeluh, sebab mereka harus antri sejak dini

hari untuk mendapatkan antrean pada kantor cabang.¹⁰ Penumpukan peserta tersebut mengakibatkan kerumunan, padahal pada saat itu pemerintah menganjurkan untuk melakukan pembatasan sosial. Apabila dilanggar hal tersebut akan membahayakan kesehatan bagi para peserta maupun petugas yang melayani dari potensi terpaparnya virus Covid-19. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan memerlukan inovasi dalam menghadapi situasi ini.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.¹¹ Kualitas layanan bukan dinilai sesuai dengan baik dan buruknya sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan hal-hal yang berasal dari aturan atau ketentuan terkait kualitas layanan serta pandangan konsumen itu sendiri.¹²

Salah satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yakni BPJS Ketenagakerjaan khususnya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang dengan meluncurkan inovasi yaitu peluncuran aplikasi *Jamsostek Mobile* atau disingkat menjadi JMO yang hadir pada tahun 2021 untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan kemudahan khususnya untuk mengajukan klaim JHT menjadi online dan lebih ringkas. Selain itu, JMO juga dapat digunakan untuk

¹⁰ Redaksi. 18 Maret 2021. "Peserta Keluhkan Sulitnya Mendapatkan Antrian Online Klaim JHT yang Selalu Penuh". <https://indonesiaparlemen.com/2021/03/18/peserta-keluhkan-sulitnya-mendapatkan-antrian-online-klaim-jht-yang-selalu-penuh/?amp=1>. Diakses pada 20 Desember 2023.

¹¹ Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

¹² Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

mendaftar, jaringan mitra layanan dan kantor cabang, pembayaran iuran, fitur perumahan pekerja yang bisa digunakan untuk kredit kepemilikan rumah (KPR), Pinjaman renovasi rumah (PRP), pinjaman uang muka perumahan (PUMP), dan fasilitas pembiayaan perumahan pekerja/kredit konstruksi (FPPP/KK), pengkinian data, serta pelaporan kecelakaan kerja. Berikut merupakan tahapan atau tata cara klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi *Jamsostek Mobile*:

Tabel 1. 2
Tata Cara Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui JMO

No.	Keterangan
1.	Buka aplikasi JMO, pilih menu “Jaminan Hari Tua”, lalu klik “Klaim JHT”
2.	Klik <i>banner</i> yang muncul, untuk melakukan pengkinian data
3.	Bagi peserta yang memenuhi syarat, akan muncul tiga centang hijau pada persyaratan pengajuan klaim JHT melalui aplikasi JMO, kemudian klik “Selanjutnya”
4.	Lakukan “Pengecekan Data Kepesertaan”, dan jika telah benar pilih “Sudah”
5.	Swafoto (Biometric) dengan klik “Ambil Foto” dengan ketentuan yang tertera
6.	Setelah itu, isikan “Data NPWP dan Nomor Rekening” yang aktif, kemudian klik “Selanjutnya”
7.	Pada halaman “Rincian Saldo JHT” akan tampil rincian saldo yang akan dibayarkan, klik “Selanjutnya”

8.	Lakukan pengecekan ulang keseluruhan data untuk memastikan data sudah benar, lalu klik “Konfirmasi” dan klik “Simpan”
9.	Manfaat berupa uang tunai sesuai saldo JHT peserta akan ditransfer ke nomor rekening yang diisikan dalam formulir saat pencairan.

Sumber: Youtube BPJS Ketenagakerjaan

Inovasi JMO merupakan bentuk kelanjutan pengembangan dari aplikasi BPJSTKU yang diluncurkan pada tahun 2016. BPJSTKU pada saat itu hanya terdapat akses untuk cek saldo JHT, pendaftaran peserta Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), dan Pekerja Migran Indonesia (PMI), melihat kartu digital, serta layanan pelaporan dan pengaduan. Peserta masih harus datang ke kantor untuk proses pencairan JHT, bahkan Ibu Risna selaku kepala bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang mengatakan peserta sudah datang dan antri sejak dini hari untuk menghindari antrian panjang. Sebelum adanya *Jamsostek Mobile* ini klaim jaminan sosial kerap memerlukan waktu yang lama. Dengan adanya JMO ini, peserta dapat mengajukan klaim secara langsung melalui perangkat mereka tanpa perlu datang ke kantor cabang. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi kepuasan peserta dalam menerima pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

Selain itu, *Jamsostek Mobile* memudahkan peserta dalam memantau status klaim Jaminan hari tua mereka secara *real-time*. JMO ini dapat memberikan notifikasi tentang perkembangan klaim yang diajukan, sehingga peserta dapat mengetahui kapan dana Jaminan Hari tua mereka cair tanpa harus menunggu informasi lebih lanjut. JMO menjadi layanan digital terbaru yang dihadirkan oleh

BPJS Ketenagakerjaan untuk menggantikan BPJSTKU dengan fitur yang lebih lengkap. Berikut merupakan fitur layanan yang terdapat pada aplikasi JMO:

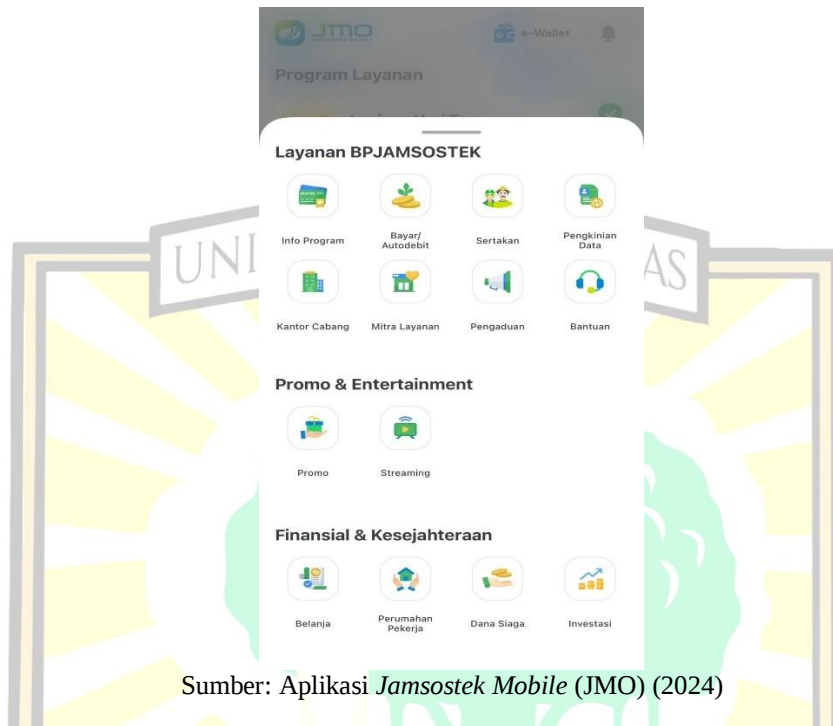
Tabel 1. 3

Fitur Layanan Yang Terdapat Pada *Jamsostek Mobile* (JMO)

No.	Fitur Layanan Yang Terdapat Pada <i>Jamsostek Mobile</i>
1.	Pendaftaran Peserta
2.	Pembayaran
3.	Cek Saldo
4.	Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)
5.	Simulasi Perhitungan JHT
6.	Informasi Program BPJS Ketenagakerjaan
7.	Kartu Digital BPJS Ketenagakerjaan
8.	<i>Tracking</i> Klaim
9.	Cek Rumah Sakit Yang Bekerja Sama Dengan BPJS Ketenagakerjaan
10.	Lapor Kecelakaan Kerja
11.	Pengkinian Data
12.	Pengaduan dan Bantuan
13.	Lokasi Kantor Cabang

Sumber: Aplikasi *Jamsostek Mobile* (2024)

Gambar 1. 1
Tampilan Fitur Layanan *Jamsostek Mobile* (JMO)



Sumber: Aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) (2024)

Tujuan adanya aplikasi ini pada dasarnya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan platform yang memudahkan peserta untuk mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan lebih mudah dan cepat serta peningkatan efisiensi dengan memangkas waktu proses administrasi, seperti pendaftaran dan pengajuan klaim sehingga peserta mendapatkan layanan lebih cepat. Dengan layanan yang lebih cepat, kepuasan peserta dapat meningkat. Adapun manfaat dari aplikasi ini yaitu sebagai berikut:

1. Akses Mudah dan Fleksibel; peserta dapat mengakses layanan kapan saja dan dimana saja melalui perangkat mobile

2. Efisiensi Waktu; pengajuan klaim dan pendaftaran dapat dilakukan secara online yang menghilangkan waktu tunggu yang biasanya ada pada proses daftar dan klaim manual
3. Transparansi Informasi; peserta dapat melihat informasi saldo, riwayat klaim secara *real time* dan melihat detail layanan dengan mudah serta menyediakan informasi mengenai manfaat dan program yang tersedia
4. Umpan Balik; peserta dapat memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan di masa mendatang dan terdapat survey kepuasan guna mendapatkan *insight* lebih lanjut dari pengguna
5. Peningkatan kualitas layanan; dengan fitur interaksi, BPJS Ketenagakerjaan dapat merespons permintaan dan keluhan peserta dengan lebih cepat

Tabel 1. 4

Jumlah Peserta Aktif Pengguna JMO Tahun 2022 s/d 2023

Tahun	Jumlah Peserta Aktif Pengguna JMO
2022	40.358
2023	45.752

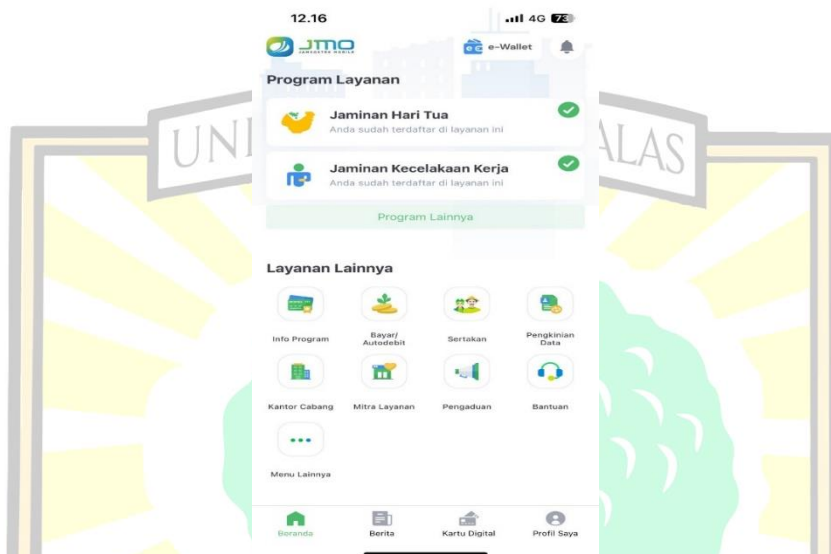
Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang (2023)

BPJS Ketenagakerjaan tidak memiliki target khusus untuk peserta dalam mengklaim Jaminan Hari Tua (JHT) dikarenakan disetiap tahunnya terdapat perbedaan jumlah peserta atau pekerja tidak aktif yang akan mengklaim Jaminan Hari Tuanya. JMO merupakan aplikasi terbaru BPJS Ketenagakerjaan yang masih terus digunakan sampai saat ini, namun meskipun aplikasi ini terbilang sebagai aplikasi baru, jumlah pengguna aplikasi JMO terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Data tersebut membuktikan bahwa pengguna JMO telah mengalami

peningkatan yang cukup signifikan. JMO merupakan aplikasi mobile BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki fitur lebih lengkap dari aplikasi sebelumnya.

Gambar 1. 2

Tampilan Aplikasi *Jamsostek Mobile (JMO)*



Sumber: Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) (2024)

Setelah adanya aplikasi ini, peserta dapat mengajukan klaim JHT lebih mudah dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke kantor. Uang klaim akan masuk ke dalam rekening tabungan peserta yang terdaftar paling lambat 3 hari kerja bahkan bisa masuk dihari peserta mengajukan klaim tersebut. Selain itu proses klaim juga akan dilakukan secara lebih cepat.

Alasan lain pembuatan aplikasi JMO ini adalah untuk penyetaraan atau peringananan beban tugas *customer service* dalam melayani peserta sehingga tidak terjadinya penumpukan di dalam kantor berkat adanya aplikasi ini karena menurut data BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang, *Customer Service Officer* (CSO) melayani rata-rata sebanyak 80 hingga 90 antrean perhari hanya untuk pelayanan informasi. Pada dasarnya *Jamsostek Mobile (JMO)* merupakan inovasi

yang dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan melalui *smartphone* dan mempermudah peserta dalam pendaftaran, pengecekan saldo, dan pengajuan klaim tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, proses klaim dan verifikasi data menjadi lebih cepat yang dapat meningkatkan kepuasan peserta.

Tabel 1. 5

Laporan jumlah kasus klaim JHT melalui ONSITE (Datang Ke Kantor), dan JAMSOTEK MOBILE (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang Tahun 2022 s/d 2023

No	Jenis Pelayanan	2022	2023
		*per Desember	*per Desember
1.	JAMSOSTEK MOBILE (JMO)	1.730	4.927
2.	ONSITE (Datang Ke Kantor)	3.974	3.033

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang (2023)

Pada tabel tersebut terdapat fenomena dengan melihat perbandingan dari jumlah peningkatan klaim yang dilakukan peserta pada Jaminan Hari Tua melalui Jamsotek Mobile (JMO) dibandingkan dengan *Onsite* (datang ke kantor). Ini mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan layanan, maupun peningkatan kualitas layanan. Terdapat fenomena terkait hambatan atau tantangan yang dihadapi oleh peserta dalam proses klaim Jaminan Hari Tua melalui *Jamsostek Mobile* yakni pada proses verifikasi biometric yang sering gagal. Selain itu, fenomena yang ditemukan adalah adanya tantangan terkait harus terdapat RAM atau spek yang cukup untuk dapat mengunduh aplikasi *Jamsostek Mobile* ini. Hal ini perlu menjadi perhatian dalam penelitian, karena kualitas pelayanan Jaminan Hari Tua akan sangat bergantung pada kemampuan peserta dalam mengakses teknologi tersebut. Fenomena lainnya

adalah perubahan perilaku peserta dalam berinteraksi dengan layanan. Sebagian peserta yang sebelumnya tidak terbiasa dengan teknologi *mobile* akan membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan aplikasi *Jamsostek Mobile*.

Jamsostek Mobile (JMO) memiliki beberapa keunggulan yang membuatnya lebih unggul jika dibandingkan dengan program sejenis lainnya, contohnya dalam segi biaya, BPJS Ketenagakerjaan termasuk layanan di dalam JMO bersifat sosial dan dibiayai melalui iuran yang relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan premi asuransi swasta, selain itu JMO mencakup berbagai program seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP) yang dirancang khusus untuk tenaga kerja. Sedangkan asuransi swasta hanya fokus pada satu aspek seperti kesehatan atau jiwa dan tidak memberikan perlindungan menyeluruh seperti BPJS Ketenagakerjaan. Melalui JMO, klaim juga dapat dilakukan secara digital tanpa datang ke kantor cabang. Sedangkan asuransi swasta masih memerlukan proses klaim manual dengan banyak dokumen dan memakan waktu pencairan yang lebih lama.

Data kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri menunjukkan bahwa Kota Padang merupakan wilayah dengan penduduk terbanyak di Sumatera barat, yakni 934,85 ribu jiwa dari total penduduk Sumatera Barat pada akhir tahun 2023.¹³ Dengan begitu Cabang Padang memiliki lebih banyak jumlah peserta dibandingkan cabang lain di Sumatera Barat.

¹³ Irfan Fadhlurrahman.2024. "16% Penduduk Sumatera Barat ada di Kota Padang pada Akhir 2023". <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/03/10/16-penduduk-sumatera-barat-ada-di-kota-padang-pada-akhir-2023>.

Tabel 1. 6

Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang Tahun 2021-2023

Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang		
2021	2022	2023
195.117	223.039	262.987

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang

Secara struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan memiliki beberapa kelas di antaranya yaitu Cabang Utama, Cabang Madya, Cabang Pratama, dan Cabang Perintis. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang merupakan Cabang Madya. Melalui beberapa pertimbangan tersebut, penulis ingin memfokuskan kepada inovasi JMO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan dengan judul **“Analisis Inovasi Pelayanan *Jamsostek Mobile* (JMO) Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Pelayanan Jaminan Hari Tua)”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana analisis dari inovasi *Jamsostek Mobile* (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Pelayanan Jaminan Hari Tua)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan Bagaimana inovasi *Jamsostek Mobile* (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang

dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Pelayanan Jaminan Hari Tua)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis berupa kontribusi wawasan dan pengetahuan untuk kajian Ilmu Administrasi Publik, terkhusus dalam kajian inovasi dan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, acuan, serta sumbangan pemikiran pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang *Jamsostek Mobile* (JMO) yang dapat memudahkan akses terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program jaminan sosial.