

EFEKTIVITAS APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT) KEPADA PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Nor Safitri¹, Agus Sya'bani Arlan², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: norsafitripite@gmail.com

ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) memudahkan para pesertanya dengan meluncurkan aplikasi milik mereka yaitu Jamsostek Mobile (JMO). Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO), Aplikasi JMO sering mengalami kegagalan login, masalah teknis, batasan saldo JHT untuk pencairan melalui JMO, keterbatasan perangkat seluler, kurangnya keterampilan teknologi, koneksi internet yang kurang stabil dan kesalahan input data, dan pada proses pemindaian wajah sering mengalami kegagalan, sedangkan batas kegagalan dalam pemindaian hanya tiga kali, maka akun JMO peserta otomatis diblokir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Jamsostek Mobile Application (JMO) dalam pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) di Kabupaten Hulu Sungai Utara dan unsur-unsur yang mempengaruhinya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, khususnya deskriptif kualitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Identifikasi sumber data melalui purposive sampling, dengan jumlah informan sebanyak 11 orang. Metodologi analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, perumusan kesimpulan, dan verifikasi. Dan uji kredibilitas dilakukan dengan keterpercayaan penelitian, keteralihan, kebergantungan, kepastian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua (JHT) kepada peserta BPJS ketenagakerjaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut: *Pertama*, sub variabel tingkat keberhasilan program diketahui pada indikator kemampuan operasional dalam program sudah efektif, *Kedua*, sub variabel keberhasilan sasaran pada indikator pertama yaitu pencapaian program cukup efektif dan indikator kedua yaitu kebijakan prosedur sudah efektif, *Ketiga* sub variabel kepuasan terhadap program pada indikator pertama yaitu kepuasan yang dirasakan belum efektif dan Indikator kedua yaitu kualitas yang dihasilkan masih belum efektif, *keempat*, sub variabel tingkat *input* dan *output* pada indikator pertama yaitu Efisien belum efektif dan indikator kedua efektif belum efektif, *kelima*, sub variabel pencapaian tujuan menyeluruh pada indikator pertama yaitu penilaian, belum efektif dan indikator kedua yaitu Efektivitas Organisasi ini belum efektif. terdapat faktor pendukung yaitu masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) mudah memahami mekanisme pencairan jaminan hari tua (JHT). Disisi lain terdapat faktor penghambat Masyarakat Pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua bagi yang tua tidak paham dengan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini karena masyarakat yang lanjut usia (lansia) tidak bisa dalam menggunakan aplikasi ini sehingga mereka saat pengisian data bisa salah salah dalam mengisi data di aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), dan Risiko foto biometrik yang gagal sebanyak 3 kali yaitu terjadi kegagalan sebanyak 3 kali akan terblokir akun peserta tersebut cara membuka nya yaitu mendatangi Kantor di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kata kunci: Efektivitas, Aplikasi, Jamsostek

ABSTRACT

The Employment Social Security Agency (BPJS) facilitates its participants by launching their own application, Jamsostek Mobile (JMO). Based on initial observations, it was found that the issues are related to the lack of information provided to the public about the use of the Jamsostek Mobile (JMO) application. The JMO application often experiences login failures, technical problems, JHT balance limits for withdrawals through JMO, limited mobile devices, lack of technological skills, unstable internet connections, and data

input errors. Additionally, the facial recognition process often fails, and since the failure limit for scanning is only three times, the participant's JMO account is automatically blocked. This research aims to find out how effective the Jamsostek Mobile Application (JMO) is in disbursing Old Age Security (JHT) to participants of the Employment Social Security Administration (BPJS) in North Hulu Sungai Regency and the elements that influence it. The research approach used is qualitative, especially descriptive qualitative, using data collection methods in the form of observation, interviews and documentation. Identification of data sources through purposive sampling, with a total of 11 informants. The data analysis methodology includes data collection, data reduction, data presentation, formulation of conclusions, and verification. And the credibility test was conducted with research trustworthiness, transferability, dependability, and confirmability. The research results indicate that the effectiveness of the Jamsostek Mobile Application (JMO) in the process of disbursing old-age benefits (JHT) to BPJS Ketenagakerjaan participants in Hulu Sungai Utara Regency can be concluded as follows: First, the sub-variable of program success rate is known to be effective in terms of operational capability within the program. Second, the sub-variable of target achievement on the first indicator, which is the program's achievement, is quite effective, and the second indicator, which is the policy procedure, is effective. Third, the sub-variable of program satisfaction on the first indicator, which is perceived satisfaction, is not effective, and the second indicator, which is the quality produced, is still not effective. Fourth, the sub-variable of input and output level on the first indicator, which is efficiency, is not efficient, and the second indicator, which is effectiveness, is not effective. Fifth, the sub-variable of overall goal achievement on the first indicator, which is assessment, is not effective, and the second indicator, which is the effectiveness of the organization, is not effective. There are supporting factors, namely that the community of Jamsostek Mobile (JMO) application users easily understands the mechanism for withdrawing old-age benefits (JHT). On the other hand, there are inhibiting factors for the community of Jamsostek Mobile (JMO) application users in the process of withdrawing old-age benefits, particularly for the elderly who do not understand the Jamsostek Mobile (JMO) application. This is because the elderly community cannot use this application, leading to potential errors when filling out data in the Jamsostek Mobile (JMO) application. Additionally, there is the risk of biometric photo failure, where three consecutive failures will result in the participant's account being blocked. To unblock it, one must visit the office at the Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Keywords: Effectiveness, Application, Jamsostek

PENDAHULUAN

Sektor publik, khususnya dalam penyediaan layanan masyarakat, merupakan salah satu sektor di mana digitalisasi mulai mengakar, bersama dengan sektor swasta. Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) juga menawarkan layanan yang diterima peserta dari perusahaan peserta. Seluruh pekerja di Indonesia, baik di sektor formal maupun informal, dan semua warga negara asing yang bekerja di Indonesia minimal enam bulan dilindungi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), sebuah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden. Orang-orang yang mendaftar jaminan sosial mungkin bukan orang baru dalam hal ini, baik mereka karyawan maupun institusi. Pekerja membayar ke BPJS Ketenagakerjaan, badan negara yang menyelenggarakan beberapa program asuransi, antara lain JKK (kecelakaan kerja), JHT (hari tua), JKM (jaminan kematian), dan JP (jaminan pensiun).

Ketika seseorang mencapai usia pensiun, cacat total dan permanen, atau meninggal dunia, mereka bisa mendapatkan jaminan hari tua (JHT), sebuah program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Program Jaminan Hari Tua (JHT) bertujuan untuk memberikan bantuan keuangan kepada individu pada saat pensiun, cacat total tetap, atau meninggal dunia.

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang diterapkan di Kantor Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Hulu Sungai Utara, terutama untuk memudahkan peserta Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) dalam mengakses kebutuhan layanan digitalnya dengan nyaman kapan saja dan di mana saja. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) menghilangkan keharusan masyarakat untuk mengunjungi kantor cabang Hulu Sungai Utara, sehingga memudahkan pelayanan yang efektif dan

efisien sekaligus menghemat waktu dan biaya. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dapat mengurangi antrean di kantor Mal Pelayanan Publik Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi jamsostek mobile (JMO), Aplikasi JMO sering mengalami kegagalan login, masalah teknis, batasan saldo JHT untuk pencairan melalui JMO, keterbatasan perangkat seluler, kurangnya keterampilan teknologi, koneksi internet yang kurang stabil dan kesalahan input data, dan pada proses pemindaian wajah sering mengalami kegagalan, sedangkan batas kegagalan dalam pemindaian hanya tiga kali, maka akun JMO peserta otomatis diblokir.

Wiranda dan Fahlevi (2022) dalam penelitian yang berjudul “Efektifitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta BPJS KETENAGAKERJAAN Cabang Meulaboh” Fenomena yang menarik dalam penelitian ini adalah masih banyaknya masyarakat yang tetap mengunjungi kantor meskipun tidak adanya informasi publik mengenai penerapan JMO. menggunakan strategi penelitian deskriptif kualitatif untuk menyelidiki dan menilai seberapa baik aplikasi JMO yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan menjalankan fungsi yang diharapkan. Temuan dari penelitian ini akan membantu menarik perhatian pada tujuan utama aplikasi JMO: menjadikannya lebih mudah, nyaman, dan dapat diakses oleh anggota BPJS untuk memenuhi kebutuhan layanan digital mereka kapan saja dan dari lokasi mana pun. Tulisan ini menyimpulkan hasil penelitian bahwa BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi JMO pada masa pandemi COVID-19 agar peserta dapat mengajukan klaim tanpa harus datang ke kantor sehingga mengurangi dampak penyebaran virus. Sepanjang masa COVID-19, perangkat lunak ini sangat berharga untuk berbagai tujuan, termasuk pengajuan klaim. Peserta diminta untuk mengajukan klaim secara online melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) untuk mencegah polisi berinteraksi secara fisik dengan mereka. Meskipun aplikasi pencairan JHT berguna selama pandemi, permasalahan masih terus muncul dari waktu ke waktu. Yang membedakan penelitian ini adalah item penelitian dan lokasinya. Lokasi penelitian adalah cabang BPJS Ketenagakerjaan di Meulaboh, dan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa efektif penerapan JMO. Penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya karena juga membahas tentang Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan.. Dan Pramana (2023) dalam Penelitian yang berjudul” Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi Jamsostek Mobile Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar” Permasalahan yang diamati dalam studi ini adalah banyak pekerja, terutama mereka yang sudah memasuki masa kerja terakhir, tidak mengetahui langkah-langkah yang diperlukan untuk mengajukan klaim Jaminan Hari Tua menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile; Selain itu, sistem aplikasi juga sering mengalami error sehingga menghambat prosedur klaim Jaminan Hari Tua bagi pekerja. Peserta dalam proses klaim juga menghadapi masalah tambahan selama pembaruan data: mereka harus menunggu lama untuk mendengar bahwa pembaruan berhasil, yang berarti mereka harus menunggu beberapa menit sebelum dapat melanjutkan klaim. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi baru, seperti aplikasi Jamsostek Mobile, akan mempermudah peserta program BPJS Ketenagakerjaan dalam memperoleh informasi, membuat laporan, dan mengklaim manfaatnya tanpa harus menyiapkan dokumen seperti biasanya.

Salah satu tujuan organisasi mana pun harus menjadi seefektif mungkin. Berdasarkan Ensiklopedia Umum Administrasi dalam Mutarin dan Zaenudin (2021), Akar kata benda yang berarti "efektif" adalah tindakan yang menghasilkan hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, menjadi efektif adalah melaksanakan tugas seseorang dengan cara yang memungkinkan seseorang mencapai tujuannya. Aktivitas, kegunaan, dan kesesuaian seseorang dalam melaksanakan tugas untuk mencapai suatu tujuan merupakan efektivitasnya. Meskipun efisiensi dan efektivitas kadang-kadang digunakan

secara bergantian, efisiensi dan efektivitas mengacu pada sejauh mana hasil dapat dicapai, sedangkan efektivitas tidak selalu berarti efisiensi. Ketika membandingkan masukan dan keluaran, efektivitas lebih menekankan pada hasil, sedangkan efisiensi lebih menekankan pada proses yang menghasilkan hasil tersebut. Menurut Siagian dalam Mesiono (2018) Agar efektif, seseorang harus menyelesaikan pekerjaan pada tanggal jatuh tempo. Artinya jika pelaksanaan suatu tugas dapat menjawab pertanyaan kapan tugas tersebut dapat diselesaikan, maka itu baik. Kesimpulannya seluruh tugas pokok terlaksana, tujuan tercapai, anggota terlibat aktif, dan terdapat korelasi antara tujuan dan hasil yang ditetapkan; hal ini juga menunjukkan sejauh mana tujuan yang dinyatakan dan hasil yang dicapai selaras. Faktor-faktor ini berkontribusi terhadap efektivitas.

Anda dapat dengan mudah menggunakan aplikasi seluler Jamsostek (JMO) di perangkat Android atau iOS Anda, dan aplikasi ini dapat diakses secara online. Karena semakin banyaknya pembaruan teknologi, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) memudahkan para pesertanya dengan meluncurkan aplikasi milik mereka yaitu Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan aplikasi yang dirancang khusus untuk mereka yang menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS), kegunaan aplikasi ini sendiri untuk membantu peserta dalam berbagai hal yang terkait dengan kepesertaan mereka di BPJSTK seperti cetak kartu digital apabila kehilangan kartu fisiknya, cek jaminan apa saja yang terikat dengan kepesertaan mereka, membantu melakukan pembayaran setiap bulannya, cek saldo JHT, cek rincian iuran Jaminan Hari Tua (JHT) tiap tahunnya, serta melakukan pengajuan klaim Jaminan hari tua. Banyak fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang dibuat guna mengurangi rasa khawatir peserta tanpa datang jauh-jauh ke kantor cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS), terutama bagi mereka ingin klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Apabila peserta memiliki saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dibawah 10 juta, cukup dengan Jamsostek Mobile (JMO) mereka dapat klaim dimanapun dan pada hari itu juga saldo JHT akan dicairkan paling lambat dalam satu hari kerja. Usia minimal untuk mencairkan Jaminan Hari Tua (JHT) adalah 56 tahun. Namun, peserta dapat mengambil sebagian manfaat JHT sebelum usia tersebut jika telah berpartisipasi selama 10 tahun. Pencairan sebagian ini dibatasi, yaitu maksimal 10% untuk persiapan pensiun dan 30% untuk kebutuhan perumahan, dan hanya dapat dilakukan sekali selama masa kepesertaan¹². Setelah mencapai usia 56 tahun, peserta dapat mengklaim seluruh saldo Jaminan Hari Tua (JHT), baik yang masih bekerja maupun yang sudah pensiun. Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) dengan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini memang terbukti memiliki rangkaian tahapan yang lebih mudah dan cepat, dengan hanya melakukan pencairan dimanapun dan kapanpun melalui smartphone tanpa perlu datang ke ke Mall Pelayanan Publik serta melakukan antri dan proses registrasi lainnya merupakan solusi terbaik yang dapat diberikan BPJSTK untuk para pesertanya.

METODE

Secara khusus, peristiwa, kejadian, aktivitas sosial, sikap, dan gagasan individu atau kolektif merupakan fokus penelitian kualitatif ini. Temuan penelitian ini mencerminkan iklim sosial saat ini. Menurut Sugiyono (2017), Ketika mempelajari situasi dan hal-hal di alam, penelitian kualitatif menggunakan peneliti sebagai alat utama. Penelitian kualitatif mengandalkan metode triangulasi (kombinasi) dalam pengumpulan data, menggunakan pengolahan data induktif, dan menghasilkan kesimpulan yang bermakna dan dapat digeneralisasikan. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk pengumpulan data. Dengan menggunakan *purposive sampling*, peneliti memilih 11 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Penelitian ini berlandaskan pada teori yang dikemukakan oleh Campbell J.P, dalam bukunya Mutarin dan Zaenudin

(2021) tentang pengukuran efektivitas : Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap Program, Tingkat Input dan Output dan Pencapaian Tujuan Menyeluruh. Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian Data (*data display*), Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah beberapa metode analisis data kualitatif dilakukannya secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga sudah jenuh (Miles, Huberman dan Saldana, 2014). Pengujian kredibilitas menurut (Satori and Komariah, 2014) antara lain dilakukan dengan keterpercayaan penelitian, keteralihan, kebergantungan, kepastian.

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Di Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara

Penelitian ini berlandaskan pada teori yang dikemukakan oleh Campbell J.P, dalam bukunya Mutarin dan Zaenudin (2021) tentang pengukuran efektivitas : Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap Program, Tingkat Input dan Output dan Pencapaian Tujuan Menyeluruh, sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program

Kemampuan operasional dalam mengeksekusi program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat mengeksekusi aplikasi secara efektif. Meninjau keberhasilan aplikasi dapat dilakukan dengan melihat proses dan metode di lapangan. Jadi keberhasilan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini tergantung kepada pemakainya dan para pekerja yang memakai aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini.

a. Kemampuan Operasional

Pengoperasionalan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang dilaksanakan oleh para pekerja yang mencairkan berbagai macam pencairan yang ada di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) , mekanisme dan prosedur yang baik sangat penting dalam mengoperasikan bagaimana aplikasi tersebut berjalan, suatu kemampuan dan prosedur tersebut dapat dikatakan tercapai apabila keberhasilan program terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam sub variabel keberhasilan sasaran pada indikator kemampuan operasional dalam aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yaitu sudah efektif yang mana dalam pelaksanaannya yang dilakukan oleh Masyarakat Pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) telah dilaksanakan dengan baik dalam menjalankan aplikasi tersebut.

2. Keberhasilan Sasaran

Salah satu cara untuk melihat keberhasilan adalah melalui kacamata output, yang berarti bahwa sejauh mana kebijakan dan prosedur organisasi mencapai tujuannya merupakan indikator yang baik mengenai seberapa efektif kebijakan dan prosedur tersebut. Peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor Mall Pelayanan Umum memperoleh hasil sebagaimana dimaksud dalam Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS). Keberhasilan sasaran dapat dilihat dari pencapaian tujuannya.

a. Pencapaian Program

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) dalam rangka meningkatkan kualitas dan memudahkan para pekerja dalam mengklaim tidak datang lagi ke kantor Mall Pelayanan Publik. sehingga para pekerja merasa terbantu dengan

hadirnya aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini dalam mengklaim pencairan Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam sub variabel keberhasilan sasaran pada indikator pencapaian program maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil pencapaian tujuan dalam pelaksanaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yaitu cukup efektif karena bisa dicairkan Jaminan Hari Tua tersebut akan tetapi sebagian ada yang terkendala pada kegagalan foto biometrik sehingga membuat akun Masyarakat Pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) terblokir dan pada pengkinian data.

b. Kebijakan dan Prosedur

Aturan mendasar untuk mengatur kinerja suatu tugas, kepemimpinan, dan perilaku dituangkan dalam seperangkat prinsip dan konsep yang disebut kebijakan. Kata ini tidak hanya mencakup individu tetapi juga kelompok sektor swasta, organisasi, dan pemerintah. Hanya tindakan yang paling mungkin memberikan hasil yang diharapkan yang harus diikuti sesuai dengan kebijakan ini.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dalam sub variabel keberhasilan sasaran pada indikator kebijakan prosedur maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang mendownload aplikasi ini sudah efektif karena untuk melakukan pengklaiman dalam proses Jaminan Hari Tua (JHT).

3. Kepuasan terhadap Program

Kemampuan program aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Kantor Mal Pelayanan Publik dalam memenuhi tuntutan peserta diukur dengan kepuasan, yang merupakan metrik efektivitas. Para peserta senang dengan pengiriman yang cepat dan produk atau layanan berkualitas tinggi. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) berupaya meraih kebahagiaan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kualitas barang dan jasa yang ditawarkan.

a. Kepuasan yang Dirasakan

Keadaan terpenuhi terjadi ketika keinginan dan kebutuhan seseorang terpenuhi. Jika suatu layanan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, maka itu memuaskan. Bentuk layanan di rasa memuaskan apabila para peserta untuk mengklaim Jaminan Hari Tua (JHT) merasakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) bermanfaat atau berguna baik bagi dirinya sendiri, orang lain, instansi terkait, atau bahkan organisasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam sub variabel kepuasan terhadap program pada indikator kepuasan yang dirasakan maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan menurut Masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua (JHT) mereka kurang merasakan kepuasan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) karena terkendala pada saat foto biometrik, jaringan maintenance serta pencairan nya lama sekitar 10 harian sehingga membuat mereka datang ke kantor Mall Pelayanan Publik untuk melakukan urusan seperti foto biometrik yang gagal dan urusan nya panjang.

b. Kualitas yang Dihasilkan

Mutu atau keunggulan suatu benda menunjukkan seberapa baik atau jeleknya benda tersebut. Kualitas, dalam pandangan Philip B. Crosby, adalah yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Sederhananya, jika spesifikasi aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sesuai dengan persyaratan kualitas yang ditetapkan, maka aplikasi tersebut dapat dianggap berkualitas tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam sub variabel kepuasan terdapat pada indikator kualitas yang dihasilkan maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas yang telah dihasilkan yaitu belum efektif karena, terjadi kendala pada pengkinian data, foto biometrik dan jaringan yang *maintenance* pada Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini. bisa dilihat dari mereka yang mengalami kendala dalam proses pencairan JHT pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

Efektivitas tingkat input dan output dapat diamati dengan membandingkan keduanya. Proses yang tidak efisien adalah proses yang keluarannya melebihi masukan. Tingkat *input* dan *output* dilihat standard operasional prosedur dengan pencapaian tujuan.

a. Efisien

Upaya untuk menjadi efisien diartikan sebagai upaya yang mengarah pada pelaksanaan tugas yang tepat waktu, efektif, dan memuaskan. Oleh karena itu, tepat waktu tanpa menghabiskan terlalu banyak uang sangat erat kaitannya dengan efisiensi. Dalam melaksanakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dan diharuskan bagi peserta dalam meluangkan waktu untuk pengisian data di aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini agar bisa terlaksana dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dalam sub variabel tingkat input dan output pada indikator efisien maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam efisiennya waktu dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam proses pencairan JHT menggunakan aplikasi tersebut belum efisien waktu karena pencairannya lama sekitar 10 harian, pada saat pengkinian data tidak sesuai nomor Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan (KPJ) yang tidak benar sebanyak 3 kali sehingga proses pengkinian data tidak bisa dilanjutkan dan terkendala pada foto biometrik gagal dan terblokir.

b. Efektif

Efektif berkaitan dengan akibat dan akibat menurut KBBI. Pilihan mengandung arti mempunyai dampak, berfungsi dengan baik, berhasil, dan berguna. Yang dimaksud dengan “efektif” adalah hasil akhir penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan baik dan berhasil. Di sisi lain, definisi efektivitas yang lebih luas mencakup upaya untuk segera mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, apabila tujuan telah tercapai, maka penugasan tersebut dapat dikatakan efektif.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini belum efektif karena pengguna nya lanjut usia yang tidak paham akan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dan pada saat pengkinian data ada kesalahan dalam input data maka terpaksa mengurus hal tersebut serta foto biometrik yang gagal sebanyak 3 kali dan terblokir sehingga harus menghubungi contact center 175/kantor cabang terdekat atau Anda dapat mengajukan klaim JHT melalui Lapak Asik dan apabila mengklaim di atas 10 juta tidak bisa dalam menggunakan Jamsostek Mobile (JMO) ini.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Penetapan tujuan yang komprehensif berarti memecah tujuan-tujuan menyeluruh menjadi bagian-bagian yang lebih mudah dikelola dan kemudian mencapai masing-masing

tujuan dengan kombinasi pemikiran ke depan, arah, dan pengorganisasian.

a. Penilaian Program

Tujuan dari penilaian adalah untuk memastikan kelayakan aplikasi yang sudah ada.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam penilaian belum efektif dimana dalam proses pencairan JHT ini penilaian nya kurang bagus karena saat pengkinian data terdapat kesalahan pengimputan data dan pada foto biometrik yang gagal sebanyak 3 kali mengakibatkan terblokir sehingga masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) harus datang ke kantor mall pelayanan publik untuk mengurus pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) akan tetapi perlu ditingkatkan lagi supaya kedepannya aplikasi ini sangat bagus sekali.

b. Efektivitas Organisasi

Efektivitas suatu organisasi dapat diukur dari seberapa baik organisasi tersebut mencapai tujuannya. Mencapai tujuan, menyesuaikan diri dengan perubahan, dan membuat pekerja bahagia adalah ciri-ciri organisasi yang efisien.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam efektivitas organisasi belum efektif karena masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) masih tidak tahu apakah aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) berhasil atau tidaknya dilaksanakan pada Kantor Mall Pelayanan Publik karena tidak ada sosialisasi dari Pihak Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) , dan masih banyaknya masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang lanjut usia datang ke kantor Mall Pelayanan Publik untuk proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ini.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Di Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dalam melakukan sebuah peningkatan pasti mendapatkan suatu dukunguan dan hambatan. Berikut ini diuraikan lebih lanjut mengenai hal yang menjadi penghambat jalannya aplikasi jamsostek mobile (JMO) yaitu:

1. Faktor Pendukung

Unsur-unsur yang mempunyai pengaruh sedikit atau besar dalam menjadikan sesuatu lebih baik dari sebelumnya disebut faktor pendukung. Berdasarkan kajian penulis, ada beberapa alasan mengapa aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) berguna untuk membayarkan jaminan hari tua bagi mereka yang tergabung dalam Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. BPJS ,antara lain:

a. Masyarakat Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) mudah memahami mekanisme pencairan jaminan hari tua (JHT)

Masyarakat Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) adalah individu yang menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile untuk mengakses layanan jaminan sosial ketenagakerjaan. Agar mereka mudah memahami mekanisme pencairan Jaminan Hari Tua (JHT), aplikasi tersebut perlu menyajikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai proses, persyaratan, serta tahapan yang harus dilalui dalam pencairan Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan hasil wawancara,observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor Pendukung Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yaitu pemahaman masyarakat

pengguna aplikasi mengenai mekanisme pencairan Jaminan Hari Tua (JHT). Para pengguna Jamsostek Mobile (JMO) memahami prosedur pencairan karena informasi tersebut sudah tersedia di website Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS). Selain itu, observasi juga menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengoperasikan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), yang menandakan pemahaman mereka.

2. Faktor Penghambat

Pencairan jaminan hari tua kepada peserta di Kantor Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara terkendala atau terhambat dengan permasalahan di bawah ini:

- a. Masyarakat Pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua bagi yang tua tidak paham dengan aplikasi JMO ini

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dinilai tidak efektif bagi lansia karena beberapa alasan utama. Pertama, banyak lansia yang mengalami kesulitan teknis, seperti kegagalan login dan masalah koneksi internet yang tidak stabil. Kedua, kurangnya keterampilan teknologi di kalangan lansia membuat mereka lebih memilih metode tradisional dalam mengakses layanan. Ketiga, aplikasi ini belum sepenuhnya ramah pengguna bagi kelompok usia lanjut, yang seringkali lebih nyaman dengan interaksi langsung dengan petugas. Hal ini menyebabkan banyak lansia merasa terhambat dalam menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini untuk pencairan Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menghambat efektivitas aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua kepada peserta Jamsostek Mobile (JMO) yaitu orang yang lanjut usia (lansia) tidak bisa dalam menggunakan aplikasi ini sehingga mereka saat pengisian data bisa salah dalam mengisi data di aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), akan tetapi kedepannya memang Jamsostek Mobile (JMO) berupaya mengupgrade aplikasi JMO ini supaya lebih mudah digunakan dan bagi lansia kami arahkan langsung saja ke Kantor Mall Pelayanan Publik jadi paham mekanisme aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

- b. Resiko foto biometrik yang gagal sebanyak 3 kali

Pada saat pengkinian data foto biometrik digunakan supaya mengetahui bahwa benar orangnya. Fungsi foto biometrik pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), adalah untuk verifikasi identitas peserta saat melakukan pengkinian data dan klaim saldo. Proses ini memastikan wajah peserta terlihat jelas, sejajar dengan kamera, dan dalam pencahayaan yang cukup. Foto biometrik juga berfungsi untuk meningkatkan keamanan data pribadi, dengan mitra layanan biometrik mengeluarkan sertifikat elektronik sebagai bukti verifikasi. Namun, banyak pengguna mengalami kesulitan dalam proses ini, sering kali gagal dalam pengambilan foto.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang Menghambat Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) yaitu foto biometrik yang terjadi kegagalan sebanyak 3 kali akan terblokir akun peserta tersebut dengan membuka nya yaitu mendatangi Kantor di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SIMPULAN

Dari hasil kegiatan Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua (JHT) kepada peserta BPJS ketenagakerjaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut: *Pertama*, sub variabel tingkat keberhasilan program diketahui pada indikator kemampuan operasional dalam program sudah efektif karena masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Mengetahui mekanisme aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) tersebut. *Kedua*, sub variabel keberhasilan sasaran pada indikator pertama yaitu pencapaian program cukup efektif karena bisa dicairkan Jaminan Hari Tua tersebut akan tetapi sebagian ada yang terkendala pada kegagalan foto biometrik sehingga membuat akun Masyarakat Pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) terblokir dan pada pengkinian data. pada indikator kedua yaitu kebijakan prosedur sudah efektif karena masyarakat pengguna aplikasi jamsostek mobile (JMO) sudah mendownload aplikasi ini untuk melakukan klaim pencairan jaminan hari tua. *Ketiga* sub variabel kepuasan terhadap program pada indikator pertama yaitu kepuasan yang dirasakan belum efektif karena banyaknya masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merasa kurang terbantu pada proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) ,karena terkendala pada foto biometrik,jaringan yang *maintenance* serta pencairannya lama sekitar 10 harian sehingga membuat mereka terpaksa datang ke Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk melakukan urusan seperti foto biometrik yang gagal sebanyak 3 kali sehingga terblokir dan urusannya panjang. Indikator kedua yaitu kualitas yang dihasilkan masih belum efektif karena masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) mengalami kendala pada pengkinian data, foto biometrik dan jaringan yang belum stabil pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). *keempat*, sub variabel tingkat *input* dan *output* pada indikator pertama yaitu Efisien belum efisien waktu dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) karena, pencairannya lama sekitar 10 harian pada saat pengkinian data tidak sesuai dan terkendala pada foto biometrik yang gagal sehingga akun masyarakat pengguna Jamsostek Mobile (JMO) terblokir. Indikator kedua yaitu Efektif, belum efektif dilaksanakan oleh Masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) karena mengalami kendala yaitu bagi lansia yang tidak tahu cara menggunakan handphone. *kelima*, sub variabel pencapaian tujuan menyeluruh pada indikator pertama yaitu penilaian, belum efektif karena masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) menilai aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini menurut mereka kurang bagus karena pada saat pengkinian data dan foto biometrik yang gagal sebanyak 3 kali mengakibatkan terblokir sehingga masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) harus datang Ke Kantor Mall Pelayanan Publik untuk mengurus pencairan Jaminan Hari Tua (JHT). pada indikator kedua yaitu Efektivitas Organisasi ini belum efektif karena masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) masih tidak tahu apakah aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) berhasil/ tidaknya dilaksanakan pada Kantor Mall Pelayanan Publik karena tidak ada sosialisasi dari pihak Kantor BPJS Ketenagakerjaan, dan masih banyaknya masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang lanjut usia datang ke Kantor Mall Pelayanan Publik karena mereka tidak paham untuk melakukan proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ini. terdapat faktor pendukung yaitu masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) mudah memahami mekanisme pencairan jaminan hari tua (JHT). Disisi lain terdapat faktor penghambat Masyarakat Pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan jaminan hari tua bagi yang tua tidak paham dengan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) ini karena masyarakat yang lanjut usia (lansia) tidak bisa dalam menggunakan aplikasi ini sehingga mereka saat pengisian data bisa salah salah dalam mengisi data di aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), dan resiko foto biometrik yang gagal sebanyak 3 kali yaitu terjadi kegagalan sebanyak 3 kali akan terblokir akun peserta tersebut cara membuka nya yaitu mendatangi Kantor di Mall

Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun peneliti memberikan saran kepada staff Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) yaitu di Kantor Mall Pelayanan Publik diharapkan menambahkan diagram yang menggambarkan alur proses pencairan jaminan hari tua (JHT) melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) agar alur dari proses klaim dapat lebih mudah dimengerti oleh peserta ketenagakerjaan serta dapat menyediakan video edukasi bagi yang tua karena mereka tidak paham dengan *Handphone* penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) agar lebih meningkatkan pemahaman dan minat peserta dalam mempelajari cara penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), dan kepada Masyarakat Pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yaitu untuk rutin mengecek aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) untuk memastikan validitas data kepesertaan dan nominal saldo Jaminan Hari Tua (JHT) serta periksa apakah kartu peserta jamsostek mobile (JMO) terdaftar di akun aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), Jika saldo Jaminan Hari Tua (JHT) tidak muncul di aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), bisa jadi karena KPJ atau Kartu Peserta Jamsostek belum terdaftar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA



KABUPATEN TABALONG’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) ‘Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) ‘PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) ‘PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG’, *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) ‘IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Mesiono (2018) *Efektivitas Manajemen Berbasis Madrasah/Sekolah Perspektif Ability and Power Leadership*. Yogyakarta: PPMPI.

Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldana, J. (2014) *Qualitative data analysis: data source book, Third Edition*. 3rd edn. America: SAGE Publications, Inc.

Mutarin, D. and Zaenudin, A. (2021) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Pramana, I.W.Y. (2023) *PROSEDUR KLAIM JAMINAN HARI TUA MELALUI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI, DENPASAR*.

Satori, D. and Komariah, A. (2014) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cv Alfabeta.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung: Cv Alfabeta.

Wiranda, A.D. and Fahlevi, I. (2022) ‘EFEKTIVITAS APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT) KEPADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEULABOH’.