

ABSTRAK

Nama : Sarah Dinda Hanifa
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor - Cileungsi

Aplikasi JMO merupakan sistem pelayanan jaminan sosial berbasis digital dalam bentuk *mobile apps*. Dalam penerapannya, aplikasi JMO masih terdapat banyak permasalahan salah satunya saat login ke aplikasi JMO masih harus menunggu beberapa saat untuk masuk ke tampilan menu, pada fitur pengkinian data khususnya pada tahapan verifikasi biometric dan pengembangan sistem tetapi tidak memberikan perubahan yang signifikan baik dari segi fitur maupun tampilan aplikasi. Penelitian bertujuan untuk melihat penerapan sistem aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Bogor Cileungsi. metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi wawancara dan dokumentasi. Penelitian menggunakan teori DeLone & McLean. Hasil penelitian pada indikator kenyamanan akses, aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para penggunanya, namun masih terdapat permasalahan seperti login akun yang lama, aplikasi yang sering tertutup paksa, dan fitur-fitur yang masih mengalami kendala. Mengenai keluwesan/fleksibilitas aplikasi JMO sudah fleksible karena dapat diakses oleh semua kalangan dan dapat diunduh oleh semua sistem operasi. Mengenai realisasi dari ekspektasi pengguna, aplikasi JMO sudah memenuhi ekspektasi dalam pelayanan JHT online, namun masih terdapat kendala berupa fitur yang sulit digunakan. Mengenai kegunaan fungsi spesifik, aplikasi JMO memiliki beragam fitur yang memudahkan mobilitas tenaga kerja dalam melakukan pelayanan. Mengenai keandalan sistem, aplikasi JMO mempunyai kelebihan seperti tidak memerlukan persyaratan yang mutlak dan proses pelayanan klaim lebih cepat dan mudah. Mengenai kecepatan akses, aplikasi JMO masih memerlukan waktu tunggu untuk memasuki tampilan fitur aplikasi, namun lamanya waktu pelayanan klaim JHT proses pencairan saldo lebih cepat.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Aplikasi JMO, Digitalisasi Pelayanan Publik

Buku : 15 buku + 6 Jurnal + 3 Website

Pembimbing : Nida Handayani, S.IP., M.Si

ABSTRACT

Name : Sarah Dinda Hanifa
Study Program : Public Administration
Title : Implementation Application Of The Mobile Jamsostek (JMO) in BPJS Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi

The JMO application is a digital-based social security service system in the form of mobile apps. In its application, the JMO application still has many problems, one of which is when logging into the JMO application, you still have to wait a few moments to enter the menu display, in the data updating feature, especially at the stages of biometric verification and system development, but it does not provide significant changes in terms of both features and application view. The research aims to see the application of the Jamsostek Mobile (JMO) application system to BPJS Ketenagakerjaan at the Bogor Cileungsi branch office. the research method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques used are observation interviews and documentation. Research using the theory of DeLone & McLean. The results of research on indicators of access convenience, the JMO application has provided comfort and convenience for its users, but there are still problems such as long account logins, applications that are often forced to close, and features that are still experiencing problems. Regarding the flexibility/flexibility of the JMO application, it is flexible because it can be accessed by all people and can be downloaded by all operating systems. Regarding the realization of user expectations, the JMO application has met expectations in online JHT services, but there are still obstacles in the form of features that are difficult to use. Regarding the use of specific functions, the JMO application has a variety of features that facilitate workforce mobility in performing services. Regarding system reliability, the JMO application has advantages such as not requiring absolute requirements and the claim service process is faster and easier. Regarding the speed of access, the JMO application still requires a waiting time to enter the application feature display, but the length of time for JHT claim service for the balance disbursement process is faster.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Aplikasi JMO, Digitalisasi Pelayanan Publik
Buku : 15 buku + 6 Jurnal + 3 Website
Pembimbing : Nida Handayani, S.IP., M.Si