



## Analisis Pelayanan Jamsostek Mobile dalam Meningkatkan Akses dan Kualitas di Karimunjawa Surabaya

Firdiansyah Arief Arianto<sup>1\*</sup>, Ika Devi Pramudiana<sup>2</sup>, Nihayatus Sholichah<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [firdiansyahariefa@gmail.com](mailto:firdiansyahariefa@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** BPJS Ketenagakerjaan through the Jamsostek Mobile (JMO) application presents digital service innovations to make it easier for participants to access social security programs, especially Old Age Security (JHT) claims. This study aims to analyze JMO services in improving access and quality of services at BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Surabaya City by using descriptive qualitative methods through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that JMO is able to speed up the claims process, increase efficiency, and expand access to information, although obstacles are still found in the form of system disruptions, login failures, document verification, and lack of optimal socialization. Meanwhile, direct service in the office has met quality standards through the provision of representative facilities, professional officers, and inclusive services. The application of the SERVQUAL dimension which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is evident in service practice. Thus, JMO has proven to be effective in supporting the improvement of the quality of BPJS Employment services, although technical improvements, strengthening data verification, and more intensive socialization are still needed so that digital services can be used optimally.

**Keywords:** Access to Information; SERVQUAL Dimensions; Social Security; Quality of Service; Digital Services

**Abstrak.** BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) menghadirkan inovasi layanan digital untuk memudahkan peserta dalam mengakses program jaminan sosial, khususnya klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan JMO dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Kota Surabaya dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JMO mampu mempercepat proses klaim, meningkatkan efisiensi, serta memperluas akses informasi, meskipun masih ditemukan kendala berupa gangguan sistem, kegagalan login, verifikasi dokumen, dan kurang optimalnya sosialisasi. Sementara itu, pelayanan langsung di kantor telah memenuhi standar kualitas melalui penyediaan sarana yang representatif, petugas yang profesional, serta layanan yang inklusif. Penerapan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy tampak nyata dalam praktik pelayanan. Dengan demikian, JMO terbukti efektif dalam mendukung peningkatan kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan, meskipun masih diperlukan perbaikan teknis, penguatan verifikasi data, serta sosialisasi yang lebih intensif agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal.

**Kata kunci:** Akses Informasi; Dimensi SERVQUAL; Jaminan Sosial; Kualitas Pelayanan; Layanan Digital

### 1. LATAR BELAKANG

Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) merupakan program perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh negara untuk memberikan jaminan terhadap risiko sosial ekonomi yang dialami oleh pekerja seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan kehilangan pekerjaan (Madya, 2024). Program ini tidak hanya berperan sebagai bentuk tanggung jawab negara terhadap kesejahteraan tenaga kerja, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan rasa aman dan produktivitas kerja (Sihombing & Ritonga, 2024).

Pelaksanaan program Jamsostek, yang kini berada di bawah pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan, mengalami perkembangan signifikan, khususnya dalam upaya memperluas

kepesertaan pekerja informal melalui pendekatan digital dan kolaborasi lintas sektor (Madya, 2024). Meski demikian, tantangan masih ditemukan dalam aspek literasi jaminan sosial di kalangan masyarakat, terutama dalam memahami manfaat serta prosedur layanan yang tersedia (Sihombing & Ritonga, 2024).

Implementasi aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) oleh BPJS Ketenagakerjaan memberikan kemudahan akses layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) kepada peserta. Penggunaan Jamsostek Mobile (JMO) meningkatkan kepuasan peserta dalam proses klaim, meskipun masih ada tantangan dalam pemahaman fitur aplikasi oleh peserta. Kendala utama dalam implementasi Jamsostek Mobile adalah kurangnya sosialisasi aplikasi yang merata di kalangan peserta (Putri et al., 2023). Selain itu Jamsostek Mobile memang mempermudah proses klaim, namun sosialisasi yang kurang optimal menjadi hambatan dalam pemanfaatannya secara maksimal (Pradiya et al., 2024).

Untuk mengoptimalkan implementasi Jamsostek Mobile, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif agar peserta dapat memahami dan memanfaatkan seluruh fitur aplikasi dengan baik. Merekomendasikan pelatihan dan edukasi digital bagi peserta agar penggunaan Jamsostek Mobile dapat lebih maksimal (Zahra & Kartini, 2024). Pentingnya peran petugas BPJS dalam memberikan bimbingan langsung serta penyuluhan kepada peserta (Putri et al., 2023). Peningkatan Usability sistem memberikan kemudahan operasional bagi user, dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi ini (Pradiya et al., 2024).

Teknologi yang diterapkan dalam aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan, optimalisasi Jamsostek Mobile berbasis pendekatan Design Thinking mampu meningkatkan pengalaman pengguna (User Experience) melalui fitur-fitur inovatif seperti login biometrik dan desain aplikasi yang lebih menarik (Utami & Taryana, 2024).

Pemanfaatan Jamsostek Mobile memberikan kemudahan akses informasi dan mempercepat proses pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) (Soniya Auliya Sabilah & Samsudin, 2024), sehingga meningkatkan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa. Pendekatan UTAUT menemukan bahwa faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku peserta dalam menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (Lusiana & Nugroho, 2023).

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan jaminan sosial secara digital. Jamsostek Mobile (JMO) adalah aplikasi digital BPJS Ketenagakerjaan yang memudahkan

peserta mengakses layanan seperti pendaftaran, pembayaran iuran, klaim, dan cek kepesertaan langsung melalui ponsel tanpa harus ke kantor. Namun implementasi aplikasi ini menghadapi berbagai kendala teknis dan non-teknis. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) menghadapi kendala teknis seperti gangguan sistem saat pembaruan aplikasi yang menghambat kelancaran layanan (Cahyani et al., 2024).

Program pemerintah Bantuan Subsidi Upah (BSU) ditujukan bagi pekerja atau buruh dengan upah tertentu sebagai bentuk perlindungan sosial akibat dampak kondisi ekonomi. Program ini disalurkan melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) agar peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat memeriksa status kelayakan penerimaan, memperbarui data rekening secara daring, serta mencairkan dana bantuan sebesar Rp600.000 secara mandiri, cepat, dan transparan.

Sejumlah ulasan pengguna pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) mencatat berbagai kendala, seperti kegagalan login meskipun data telah benar, kesulitan dalam memperbarui informasi akibat gangguan server, serta keterlambatan dalam proses verifikasi dokumen klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Meski BPJS Ketenagakerjaan telah menyampaikan permohonan maaf, belum ada solusi yang konkret, sehingga perbaikan sistem dan peningkatan kualitas layanan digital menjadi hal yang mendesak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan aplikasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan Jaminan Sosial di Karimunjawa Kota Surabaya.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan umum. Layanan ini bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dengan memberikan akses yang adil, efisien, dan efektif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung terjalinnya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga negara. Pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan administrasi dan umum yang disediakan oleh instansi pemerintah (Yuliyanti et al., 2022)

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan layanan yang berkualitas, efisien, dan merata guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat pelayanan publik bertujuan untuk

menciptakan pemerintahan yang responsif, transparan, dan akuntabel, yang dapat meningkatkan kesejahteraan sosial dan kualitas hidup masyarakat (Mozin et al., 2025). Pelayanan publik juga bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan yang inklusif, di mana semua lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan, dapat mengakses layanan dengan adil dan setara.

Pelayanan publik yang berkualitas sangat mendukung tercapainya prinsip Good Governance, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi. Penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, karena transparansi dan akuntabilitas menjadi landasan utama dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik (Yuliyanti et al., 2022)

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat sebagai pelanggan. Konsep ini mencakup berbagai dimensi penting, seperti ketepatan waktu, keandalan, kenyamanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan konsumen. Berdasarkan teori model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu:

#### 1) Tangibles (Penampilan Fisik)

Tangibles merupakan dimensi yang mencerminkan segala bentuk sarana fisik yang dimiliki oleh penyedia layanan, termasuk fasilitas, perlengkapan, perlakuan terhadap karyawan, dan bahan-bahan komunikasi. Penampilan fisik yang baik mencerminkan profesionalisme dan menjadi kesan awal terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

#### 2) Reliability (Keandalan)

Reliability merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara andal, akurat, dan konsisten sesuai dengan janji atau harapan pelanggan. Dimensi ini menunjukkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap ketepatan dan keakuratan layanan yang diberikan.

#### 3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta tepat waktu. Dimensi ini menggambarkan keaktifan dan kesiapan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, maupun permasalahan pelanggan.

#### 4) Assurance (Jaminan)

Assurance mencakup pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi ini mencerminkan aspek kompetensi teknis maupun sikap yang memberikan rasa aman kepada pelanggan selama proses pelayanan berlangsung.

#### 5) Empathy (Empati)

Empathy merupakan perhatian penuh dan tulus yang diberikan kepada pelanggan secara individual. Dimensi ini menunjukkan seberapa jauh penyedia layanan memahami, menghormati, dan mengakomodasi kebutuhan serta kondisi khusus setiap pelanggan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil akhir yang diterima pelanggan, tetapi juga pada keseluruhan proses yang dijalani dalam pemberian layanan tersebut. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan sekaligus membangun loyalitas jangka panjang. Dalam konteks layanan publik digital, seperti Jamsostek Mobile, kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas, menjamin transparansi, serta memperkuat efektivitas program. Penggunaan Jamsostek Mobile berdampak positif pada kemudahan akses informasi, efisiensi waktu dalam pengajuan klaim, serta kepuasan peserta (Soniya Auliya Sabilah & Samsudin, 2024).

## 2. Jamsostek Mobile

Jamsostek Mobile (JMO) merupakan inovasi digital dari BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan secara mandiri melalui perangkat seluler. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur penting, antara lain pendaftaran peserta Penerima Upah (PU), Bukan Upah (BPU), dan Pekerja Migran Indonesia (PMI), pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP).

Selain itu, Jamsostek Mobile memfasilitasi pengunduhan kartu keanggotaan digital yang praktis, pelaporan kecelakaan kerja secara real-time, layanan pengaduan, dan simulasi perhitungan manfaat JHT. Melalui Jamsostek Mobile, peserta dapat memeriksa saldo Jaminan Hari Tua (JHT), melakukan klaim secara daring, dan memperoleh kartu peserta digital tanpa harus datang ke kantor cabang. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan Jamsostek Mobile secara signifikan meningkatkan efisiensi layanan, khususnya dalam proses klaim JHT. Namun, studi tersebut juga menekankan perlunya peningkatan edukasi dan sosialisasi agar peserta lebih memahami dan memanfaatkan aplikasi ini secara optimal (Cahyani et al., 2024).

Adapun dasar BPJS Ketenagakerjaan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2015 mengatur secara rinci ketentuan teknis pelaksanaan program jaminan sosial

ketenagakerjaan yang menjadi dasar operasional BPJS Ketenagakerjaan, termasuk dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

### **3. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Karimunjawa Kota Surabaya dan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Menganalisis Jamsostek Mobile (JMO) terhadap peningkatan kualitas layanan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) terkait kemudahan akses informasi dan pelayanan bagi peserta, efisiensi waktu dalam proses pengajuan klaim, serta peningkatan kepuasan peserta. Fokus penelitian ini menganalisis aksesibilitas dan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Karimunjawa Kota Surabaya. Dengan menganalisis persepsi pengguna terkait kemudahan akses, kecepatan proses klaim, kepuasan layanan, dan mengidentifikasi kendala pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan pengalaman dan pemahaman terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, mencakup pengguna aktif serta petugas BPJS Ketenagakerjaan yang terlibat dalam sosialisasi dan pendampingan, dengan kemampuan memberikan informasi secara objektif dan terperinci. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dilakukan untuk memperoleh data yang valid dan representatif guna mendukung analisis pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Karimunjawa Kota Surabaya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Data dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan di Karimunjawa Kota Surabaya.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kecepatan, ketepatan dalam memberikan solusi, kompetensi petugas, sikap empati dan keramahan yang ditunjukkan kepada pengguna (Parasuraman et al., 1988). Semua faktor ini bekerja secara sinergis untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga dapat memenuhi kebutuhan. Salah satu pelayanan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan Kota Surabaya berlokasi di Jalan Karimunjawa No. 6 beroperasi dari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 - 15.30 WIB, dengan kuota layanan sekitar 300 per hari. Layanan dapat diakses langsung di kantor atau melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Program yang tersedia mencakup pendaftaran untuk Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), dan sektor jasa konstruksi, serta informasi mengenai manfaat dari program seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Fasilitas lain yang disediakan termasuk pengajuan klaim, pemantauan status klaim secara daring, dan layanan konsultasi serta pengaduan yang dapat dilakukan secara langsung.

BPJS Ketenagakerjaan juga mengembangkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai sarana layanan mendukung efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan aksesibilitas bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan, 2023), seperti penyampaian informasi mengenai program jaminan sosial, pengajuan serta pemantauan klaim, layanan konsultasi dan pengaduan secara daring. Berdasarkan data dari Google Play Store aplikasi ini telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan rating rata - rata 4,8 bintang dari 3,8 juta ulasan, versi terbaru aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada saat ini 4.15.5.

**Tabel 1.** Jumlah BPJS Ketenagakerjaan.

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Peserta Aktif BPJS Ketenagakerjaan</b>
1	2021	30.660.901 juta
2	2022	35.864.017 juta
3	2023	41.560.938 juta
4	2024	45,22 juta
5	April 2025	39,7 juta

*Sumber. BPJS (Ketenagakerjaan, 2023), dan (Saputra, 2025).*

Jumlah peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 30.660.901 juta peserta (BPJS Ketenagakerjaan, 2023). Jumlah ini meningkat pada tahun 2022 menjadi 35.864.017 juta peserta (BPJS Ketenagakerjaan, 2023). Namun, pada tahun 2023, jumlah peserta kembali naik signifikan menjadi 41.560.938 juta peserta (BPJS Ketenagakerjaan, 2023). Di tahun 2024, angka peserta mencapai 45,22 juta (Saputra, 2025), pada bulan April 2025 jumlah peserta tercatat menurun menjadi 39,7 juta (Saputra, 2025). Meskipun data spesifik mengenai pengguna aktif JMO dan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Karimunjawa pada periode 2020 hingga 2025 belum tersedia, jumlah pengguna aktif aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Karimunjawa Kota Surabaya tercatat sebanyak 114.810 orang. Adapun tampilan dari aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) antara lain :



**Gambar 1.** Tampilan Awal Jamsostek Mobile.

Peserta dapat mendaftarkan aplikasi JAMSOSTEK Mobile (JMO) dengan mengunduh aplikasi melalui Play Store atau App Store, mengisi data pribadi, dan melakukan verifikasi melalui kode OTP. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dengan antarmuka yang ramah pengguna memudahkan peserta mengakses layanan tanpa harus ke kantor cabang, sejalan dengan upaya digitalisasi BPJS Ketenagakerjaan untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi (BPJS Ketenagakerjaan, 2023).

Fitur seperti pengaduan, bantuan, dan e-wallet mendukung transparansi dan kemandirian peserta. kendala login sering terjadi akibat gangguan jaringan, kesalahan autentikasi, ketidakstabilan sistem aplikasi. Proses pengisian dan pembaruan (Pengkiniinan) data tidak tersimpan berdampak pada validitas informasi peserta. Hambatan lainnya muncul dalam proses pencairan dana klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara online, meskipun demikian dapat mengurangi antrean offline di kantor. Selaras dengan penelitian BPJS Ketenagakerjaan di KCP Kepanjen, mengenai penggunaan layanan Jamsostek Mobile dinilai lebih efisien dan dapat mengurangi antrean di kantor (Cahyani et al., 2024).

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa memiliki sarana dan prasarana yang lengkap sesuai dengan standar nasional, mencakup ruang pelayanan representatif, ruang tunggu yang nyaman dengan AC, televisi informasi, area parkir ramah disabilitas, mesin antrian elektronik, ruang menyusui, toilet umum terpisah, toilet khusus disabilitas, musholla, serta papan informasi dan media sosialisasi yang mudah diakses. Kelengkapan dan keteraturan fasilitas tersebut mencerminkan profesionalitas lembaga sekaligus menunjukkan komitmen dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien, inklusif, transparan, dan berorientasi pada kenyamanan peserta. Selaras dengan hasil penelitian Nisya Dahayu Estiningtyas dan Ertien Rining Nawangsari, dimensi tangible pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya telah terlaksana dengan baik (Estiningtyas & Nawangsari, 2022).



Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa menunjukkan keandalan melalui kepatuhan terhadap SOP yaitu ketepatan waktu, kelancaran proses administrasi seperti pendaftaran, klaim, petugas memberikan informasi yang akurat dan sesuai regulasi sehingga meningkatkan kepercayaan peserta. Saat terjadi kekeliruan, mekanisme perbaikan dilaksanakan secara cepat, transparan, dan bertanggung jawab sehingga kualitas layanan tetap terjaga. Didukung oleh hasil penelitian terdahulu dimensi reliability pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya telah terlaksana dengan baik (Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

Daya tanggap pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa tercermin dari kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan, permintaan, dan keluhan peserta baik secara langsung maupun melalui call center 175 sesuai SLA yang berlaku. Peserta memperoleh bantuan dengan mudah melalui customer service, satpam, maupun Ranger yang disiagakan saat jam padat, serta mendapat layanan prioritas dengan fasilitas ramah bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Dalam mengantisipasi lonjakan pengunjung kantor menerapkan antrean digital, penjadwalan klaim, layanan kolektif melalui HRD perusahaan, penambahan loket sehingga pelayanan tetap cepat, tertib, dan efisien. Menurut Nisya Dahayu Estiningtyas dan Ertien Rining Nawangsari Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya sudah baik, ditunjukkan melalui respons cepat, informasi yang jelas sesuai prosedur, solusi yang tepat, serta ketegasan pegawai dalam menegakkan aturan (Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

Jaminan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa diwujudkan melalui kompetensi petugas yang profesional, beretika, dan berpenampilan rapi, sehingga menumbuhkan rasa percaya peserta. Integritas layanan terjaga dengan penerapan prinsip transparansi, bebas pungutan liar, keamanan dokumen data pribadi peserta dilindungi melalui sistem perlindungan informasi yang ketat sesuai regulasi. Seluruh tahapan pelayanan dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur (SOP) memberikan kepastian, keamanan, dan kenyamanan yang konsisten bagi peserta. Berdasarkan wawancara dan observasi, transaksi di BPJS Ketenagakerjaan wajib elektronik sesuai SOP, dengan sistem NIK untuk ketepatan layanan serta dukungan keamanan dari CCTV dan petugas security (Estiningtyas & Nawangsari, 2022). Sehingga jaminan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa baik.

Penerapan dimensi empati pada pelayanan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa terlihat dari perhatian yang diberikan kepada peserta dengan kebutuhan khusus melalui layanan prioritas dan pendampingan langsung. Petugas melayani dengan sabar, rinci,

dan humanis, serta menyediakan konsultasi bagi peserta yang memerlukan pemahaman lebih lanjut mengenai program jaminan sosial. Keseluruhan pelayanan dijalankan secara adil, tanpa diskriminasi, dan berlandaskan pendekatan ramah serta inklusif, sehingga menegaskan komitmen lembaga dalam memberikan layanan publik yang humanis dan berkeadilan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penelitian terdahulu pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya telah berjalan dengan baik, namun masih ditemukan keluhan terkait sikap petugas yang kurang ramah sehingga penerapan dimensi *empathy* belum optimal. (Estiningtyas & Nawangsari, 2022). Adanya peningkatan kualitas pelayanan secara humanis, memenuhi dimensi empati.

## 5. KESIMPULAN

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan inovasi layanan digital yang terbukti efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Melalui aplikasi ini, peserta memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan secara mandiri tanpa harus hadir langsung ke kantor, sehingga lebih efisien dari segi waktu, tenaga, maupun biaya. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis yang dihadapi, antara lain gangguan saat login, ketidakstabilan sistem, serta hambatan dalam proses klaim JHT. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan digital melalui penguatan stabilitas sistem, perbaikan mekanisme verifikasi data agar lebih akurat, serta penyediaan layanan bantuan daring yang responsif guna memastikan layanan digital berjalan lebih optimal dan mampu memenuhi kebutuhan peserta.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan teori Parasuraman (SERVQUAL), kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Karimunjawa telah mencerminkan pemenuhan lima dimensi utama. Pertama, dimensi tangibles tercermin dari ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, fasilitas ruang pelayanan yang nyaman, serta pemanfaatan teknologi digital yang mendukung kemudahan akses peserta. Kedua, dimensi reliability terlihat dari konsistensi petugas dalam memberikan layanan sesuai prosedur yang berlaku serta penyampaian informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketiga, dimensi responsiveness tampak dari kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan peserta dengan cepat dan tepat. Keempat, dimensi assurance tercermin melalui profesionalitas, kompetensi petugas, serta jaminan keamanan data pribadi peserta yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan. Kelima, dimensi empathy terlihat dari kepedulian, perhatian, serta perlakuan adil petugas terhadap seluruh peserta dalam memberikan layanan.

Dengan terpenuhinya kelima dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Karimunjawa telah mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang komprehensif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan peserta. Walaupun masih terdapat beberapa kendala teknis pada layanan JMO, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan berpotensi lebih optimal melalui upaya perbaikan berkelanjutan terhadap sistem layanan digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Ketenagakerjaan. (2023). *Pertumbuhan berkelanjutan pengayaan pengalaman* (Laporan 2023).
- Cahyani, Z. N., Setiawan, E. R., & Sunindya, B. R. (2024). Implementasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records*, 1(2), 71–78. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2>
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya dengan analisis SERVQUAL. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229–238. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980>
- Lusiana, D., & Nugroho, A. B. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO) dengan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Sainteks*, 20(1), 95–106. <https://doi.org/10.30595/sainteks.v20i1.17137>
- Madya, S. H. (2024). Jaminan sosial pekerja informal: Studi webnografi. *Jurnal Jamsostek*, 2(2), 118–140. <https://doi.org/10.61626/jamsostek.v2i2.27>
- Mozin, S. Y., Syafitri, L., & Lewana, Y. T. (2025). Standar pelayanan publik sebagai instrumen peningkatan kinerja organisasi pemerintah. *Central Publisher*, 3(4), 415–421.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pradiya, N. P., Rudiana, R., & Nuryanto, Y. (2024). Efektivitas penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam meningkatkan pelayanan bagi peserta jaminan sosial tenaga kerja di Kabupaten Bandung tahun 2023. *JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(2), 290–303. <https://doi.org/10.36341/jdp.v7i2.4999>
- Putri, M. A., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Implementasi layanan Jamsostek Mobile dalam pengajuan klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(3), 411–430.
- Saputra, F. (2025). *BPJS Ketenagakerjaan catat jumlah peserta aktif 39,7 juta orang per April 2025*. BPJS Ketenagakerjaan. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/29486/BPJS-Ketenagakerjaan-Catat-Jumlah-Peserta-Aktif-39%2C7-Juta-Orang-per-April-2025>
- Sihombing, I. L., & Ritonga, F. U. (2024). Manfaat program layanan BPJS Ketenagakerjaan bagi kesejahteraan masyarakat (Magang Mitra USU di BPJS Ketenagakerjaan Medan

Kota). *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(3), 322–327.  
<https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v3i3.3883>

- Soniya Auliya Sabilah, H., & Samsudin, A. (2024). Pemanfaatan aplikasi JMO untuk meningkatkan kualitas pelayanan program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya. *Economics and Business Management Journal*, 3(2), 520–527.
- Utami, M. L., & Taryana, A. (2024). Optimalisasi aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan berbasis user experience melalui pendekatan design thinking. *Jurnal Studi Multidisipliner*, 8(12), 231–243.
- Yuliyanti, F., Radjikan, & Santoso, T. (2022). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi kasus di Kantor Kecamatan Karanggen Kabupatèn Trenggalek Jawa Timur). *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(3), 1288–1293.
- Zahra, D. K. P., & Kartini. (2024). Analisis tingkat kepuasan pengguna digital finance melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses klaim jaminan hari tua (JHT) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang. *Jurnal Ilmiah MEA*, 8(3), 1363–1379.