



Pengaruh Aplikasi JMO terhadap Kepuasan Pengguna pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado

Fracilia Alvira Bowontari^{1*}, Daisy Iriany Erny Sundah², Christien Adriani Karambut³, Precyia Ribka Raming⁴, Deky Eko Wibowo Mundung⁵, Edryl H. P. Ponggohong⁶

¹⁻⁶Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Email: fraciliabowontari04@gmail.com¹, sundahdaisy@gmail.com², christien.karambut@polimdo.ac.id³, precyia.ribka87@gmail.com⁴, deky@polimdo.ac.id⁵, Edrylponggohong@polimdo.ac.id⁶,

*Penulis Korepondensi: fraciliabowontari04@gmail.com

Abstract. This study aimed to determine the implementation of the JMO (Jamsostek Mobile) application and its effect on user satisfaction at the BPJS Ketenagakerjaan Manado Branch Office. The study was motivated by the fact that many participants still preferred to submit Old-Age Security (JHT) claims manually by visiting the branch office, although JMO provides a more practical and efficient online claim feature. This condition is associated with technical constraints and limited digital literacy among some participants. A quantitative descriptive method with a causal associative approach was employed. The population consisted of BPJS Ketenagakerjaan participants who had used the JMO application, with 100 respondents selected using the Lemeshow formula. Data were collected through questionnaires, observation, documentation, and literature study. Data analysis included validity and reliability tests, simple linear regression, coefficient of determination, F-test, and t-test using SPSS. The results produced the regression equation $Y = 22.035 + 0.492X$. The coefficient of determination (R^2) of 0.324 indicated that JMO contributed 32.4% to user satisfaction. The F-test and t-test yielded a significance value of $0.000 < 0.05$. Thus, the JMO application had a positive and significant effect on user satisfaction at the BPJS Ketenagakerjaan Manado Branch Office.

Keywords: Digital Literacy; JHT Claims; JMO Application; User Satisfaction; Workers' Social Security.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih banyaknya peserta yang memilih mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara manual dengan datang langsung ke kantor cabang, meskipun aplikasi JMO telah menyediakan fitur klaim daring yang lebih praktis dan efisien. Kondisi tersebut berkaitan dengan kendala teknis dan rendahnya literasi digital sebagian peserta. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan yang pernah menggunakan aplikasi JMO, dengan sampel 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, uji F, dan uji t menggunakan SPSS. Hasil menunjukkan persamaan regresi $Y = 22,035 + 0,492X$. Nilai R^2 sebesar 0,324 menunjukkan kontribusi aplikasi JMO sebesar 32,4% terhadap kepuasan pengguna. Uji F dan uji t menghasilkan Sig. $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, aplikasi JMO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Kata Kunci: Aplikasi JMO; BPJS Ketenagakerjaan; Kepuasan Pengguna; Klaim JHT; Literasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu langkah penting untuk memperluas akses, mempercepat proses, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kusmiyati et al. (2023) menjelaskan bahwa lembaga pelayanan publik perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi melalui inovasi yang mampu menghasilkan layanan yang efektif, efisien, serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam perkembangan tata kelola pemerintahan modern, pemanfaatan teknologi digital tidak hanya berkaitan dengan percepatan administrasi, tetapi juga dengan upaya menghadirkan pelayanan yang lebih mudah dijangkau dan berorientasi pada pengguna. Pemanfaatan layanan

berbasis perangkat bergerak juga dapat mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka dan memperluas jangkauan pelayanan sosial.

Salah satu bentuk transformasi tersebut diwujudkan BPJS Ketenagakerjaan melalui Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi ini dikembangkan agar peserta dapat mengakses layanan secara mandiri tanpa harus selalu mendatangi kantor cabang. Fasilitas yang tersedia meliputi pengkinian data kepesertaan, pemeriksaan saldo Jaminan Hari Tua (JHT), simulasi dan pengajuan klaim manfaat, pencetakan kartu digital, pendaftaran serta pembayaran iuran, dan penyampaian pengaduan maupun informasi layanan. Kehadiran JMO memberikan alternatif pelayanan yang lebih praktis dan fleksibel karena dapat digunakan melalui perangkat seluler, sekaligus mendukung proses digitalisasi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam penerapan layanan digital, kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan suatu sistem. Kepuasan muncul setelah pengguna menilai pengalaman yang diperoleh dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Kotler (2009) memandang kepuasan sebagai kondisi emosional yang terbentuk dari perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan harapan pengguna. Sementara itu, DeLone dan McLean (2003) menempatkan kepuasan pengguna sebagai salah satu unsur penting dalam keberhasilan sistem informasi. Dengan demikian, tingkat kepuasan dapat menunjukkan sejauh mana layanan yang diberikan melalui aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaga ini memiliki tujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar yang layak bagi peserta dan/atau anggota keluarganya. Perubahan dari penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja yang sebelumnya dikelola PT Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan merupakan bagian dari pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Dalam pelaksanaannya, BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan lima program, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado, masih ditemukan peserta yang memilih mengajukan klaim JHT secara langsung meskipun JMO telah menyediakan fasilitas klaim secara digital. Peserta masih harus menunggu dan mengantre ketika menggunakan layanan manual. Dalam beberapa kasus, peserta bahkan perlu datang kembali karena dokumen yang dibawa belum lengkap. Selain itu, pemanfaatan klaim melalui JMO juga menghadapi sejumlah hambatan,

antara lain gangguan sistem, kegagalan verifikasi biometrik, ketidaksesuaian data kepesertaan, serta keterbatasan literasi digital pada sebagian peserta. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tersedianya layanan digital belum secara otomatis menjamin seluruh peserta dapat memanfaatkannya secara optimal.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas penggunaan JMO dan kepuasan pengguna dengan pendekatan yang berbeda. Dewi dan Dirgatama (2025), misalnya, menggunakan model EUCS di Kantor Cabang Karanganyar dan menemukan bahwa konten, format, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sedangkan akurasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian Handayani dkk. (2025) yang menggabungkan EUCS dan TAM pada layanan pemerintah berbasis situs web juga menunjukkan adanya pengaruh persepsi kemudahan dan kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna terhadap layanan digital dapat dipengaruhi oleh berbagai karakteristik sistem. Kondisi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado yang masih memperlihatkan adanya peserta yang memilih pelayanan langsung menjadi alasan penting untuk menguji hubungan Aplikasi JMO dengan kepuasan pengguna pada konteks penelitian ini.

Pentingnya penelitian ini juga dapat ditempatkan dalam kerangka Sustainable Development Goals (SDG), khususnya tujuan pertama, yaitu No Poverty atau Tanpa Kemiskinan. SDG 1 menekankan perlunya perlindungan sosial yang inklusif dan dapat diakses oleh masyarakat sebagai bagian dari upaya mengurangi kerentanan ekonomi. Program JHT memiliki peran penting sebagai bentuk perlindungan finansial pekerja, terutama ketika peserta menghadapi kondisi seperti pemutusan hubungan kerja, memasuki usia pensiun, atau mengalami cacat tetap. Oleh karena itu, kualitas pemanfaatan layanan untuk mengakses manfaat JHT menjadi hal yang relevan. Apabila layanan digital belum digunakan secara optimal akibat kendala tertentu, tujuan efisiensi pelayanan dan peningkatan kepuasan peserta juga berpotensi belum tercapai secara maksimal.

Konteks tersebut menjadi semakin relevan di Kota Manado, tempat BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado melayani peserta dari berbagai sektor pekerjaan. Data internal yang dicantumkan dalam penelitian menunjukkan adanya peningkatan penggunaan JMO untuk klaim JHT setelah pandemi COVID-19, sejalan dengan perubahan preferensi masyarakat menuju layanan yang dapat diakses tanpa kontak fisik secara langsung. Atas dasar fenomena tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui pengaruh Aplikasi JMO terhadap Kepuasan Pengguna pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado.

2. KAJIAN TEORITIS

Aplikasi JMO

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) adalah layanan digital resmi BPJS Ketenagakerjaan yang ditujukan untuk membantu peserta memperoleh berbagai layanan jaminan sosial secara mandiri melalui perangkat bergerak. Melalui JMO, peserta dapat memeriksa saldo, melakukan pembaruan data kepesertaan, dan mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) tanpa perlu mengantri secara langsung di kantor cabang. Pengembangan aplikasi ini merupakan bagian dari peralihan pelayanan dari mekanisme manual menuju layanan digital yang diharapkan lebih praktis, efisien, dan mudah dijangkau peserta (2022).

Laudon dan Laudon (2020) menjelaskan bahwa sistem informasi berbasis aplikasi terdiri atas komponen yang saling berkaitan dalam proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi untuk mendukung aktivitas organisasi. Dalam penelitian ini, JMO dapat dipandang sebagai sarana digital yang menghubungkan BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta. Pemanfaatannya diharapkan dapat mendukung kemudahan akses layanan, efisiensi proses, serta penyediaan informasi yang dibutuhkan peserta.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menggambarkan penilaian yang terbentuk setelah seseorang membandingkan harapan sebelum menggunakan suatu layanan dengan pengalaman atau kinerja yang benar-benar diterima. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan berkaitan dengan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pengguna. Ketika kinerja sesuai atau melampaui harapan, tingkat kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, kinerja yang berada di bawah harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. DeLone dan McLean (2003) juga menempatkan kepuasan pengguna sebagai bagian penting dalam keberhasilan sistem informasi karena mencerminkan evaluasi pengguna terhadap pengalaman penggunaan sistem.

Penjelasan mengenai kepuasan tersebut sejalan dengan Expectancy Disconfirmation Theory. Teori ini menerangkan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara expectation sebelum penggunaan dan perceived performance setelah penggunaan. Jika kinerja aktual melebihi harapan, terjadi kondisi yang mendukung terbentuknya kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan lebih rendah daripada harapan, pengguna dapat mengalami ketidakpuasan. Dalam konteks JMO, kerangka ini membantu menjelaskan bagaimana pengalaman peserta ketika menggunakan aplikasi dapat berkaitan dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif menggunakan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antarvariabel. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian pengaruh Aplikasi JMO sebagai variabel independen (X) terhadap Kepuasan Pengguna sebagai variabel dependen (Y). Hubungan kedua variabel dianalisis secara numerik sehingga hasil pengujian dapat digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian.

Penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2022), penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Data primer diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan Aplikasi JMO di Kantor Cabang Manado. Adapun data sekunder digunakan sebagai data pendukung yang berasal dari studi kepustakaan, jurnal ilmiah, buku referensi, serta dokumen dan laporan BPJS Ketenagakerjaan yang relevan dengan penelitian.

Penelitian dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yang berlokasi di Jl. 17 Agustus, Bumi Beringin, Kecamatan Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Penelitian berlangsung selama empat bulan, terhitung sejak 4 Agustus sampai 4 Desember 2026. Populasi penelitian mencakup seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan yang pernah menggunakan Aplikasi JMO pada kantor cabang tersebut. Berdasarkan perhitungan yang digunakan, jumlah sampel minimal diperoleh sebanyak 96 responden, sedangkan data penelitian yang dianalisis berasal dari 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, pengujian kualitas data, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji F, dan uji t.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian berlokasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado dan melibatkan 100 peserta yang pernah menggunakan Jamsostek Mobile (JMO), baik untuk memeriksa saldo, memperbarui data kepesertaan, maupun mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian terlebih dahulu melalui pengujian validitas dan reliabilitas sebelum dianalisis dengan bantuan program SPSS.

Deskripsi Responden

Karakteristik responden diperoleh dari kuesioner daring yang diisi oleh 100 pengguna JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado. Untuk memberikan gambaran mengenai profil responden, data dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, serta durasi penggunaan JMO. Rincian masing-masing kategori disajikan pada tabel karakteristik responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Kategori	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	49,5%
	Perempuan	50,5%
Usia	18-20 Tahun	14,9%
	21-30 Tahun	60,4%
	31-65 Tahun	24,8%
Jenis Pekerjaan	Karyawan Swasta	32,7%
	Pegawai BUMN	14,9%
	PNS	28,7%
	Pekerja Kontrak	23,8%
Lama Menggunakan JMO	6-12 Bulan	15,8%
	1-2 Tahun	54,5%
	3-5 Tahun	19,8%
	Lainnya (jawaban bervariasi)	9,9%

Sumber: Data primer diolah, 2024 (Google Form, 100 responden)

Tabel karakteristik menunjukkan bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin relatif berimbang. Responden perempuan mencapai 50,5%, sedangkan responden laki-laki sebesar 49,5%. Dengan selisih yang kecil tersebut, pengguna JMO dalam sampel penelitian ini tidak didominasi secara mencolok oleh salah satu jenis kelamin.

Berdasarkan kelompok usia, responden paling banyak berada pada rentang 21–30 tahun dengan persentase 60,4%. Kelompok usia 31–65 tahun mencapai 24,8%, sedangkan kelompok 18–20 tahun sebesar 14,9%. Komposisi ini memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif yang telah menjadi pengguna layanan digital.

Jika dilihat dari pekerjaan, karyawan swasta merupakan kelompok dengan proporsi terbesar, yaitu 32,7%. Selanjutnya terdapat PNS sebesar 28,7%, pekerja kontrak sebesar 23,8%, dan pegawai BUMN sebesar 14,9%. Data tersebut memperlihatkan bahwa responden berasal dari beberapa kelompok pekerjaan dengan jumlah terbesar berasal dari sektor swasta.

Dari sisi lama penggunaan, sebanyak 54,5% responden menggunakan JMO selama 1–2 tahun. Responden yang telah menggunakan aplikasi selama 3–5 tahun berjumlah 19,8%, sedangkan pengguna selama 6–12 bulan sebesar 15,8%. Sebanyak 9,9% berada pada kategori

jawaban lainnya dengan variasi durasi yang pada dasarnya masih berdekatan dengan kategori yang telah ditetapkan. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman penggunaan JMO yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap aplikasi.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian, meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Hasil pengolahan data disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif.

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Aplikasi JMO (X)	100	31	50	39,84	4,345
Kepuasan Pengguna (Y)	100	32	50	41,65	3,756

Sumber: Olahan Data SPSS 2024

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa Aplikasi JMO (X) mempunyai skor terendah 31 dan skor tertinggi 50, dengan nilai rata-rata 39,84 serta standar deviasi 4,345. Sementara itu, Kepuasan Pengguna (Y) memiliki skor minimum 32 dan maksimum 50, dengan rata-rata 41,65 dan standar deviasi 3,756. Rata-rata kedua variabel lebih besar daripada standar deviasinya, sehingga variasi jawaban responden relatif tidak terlalu besar.

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan melihat perbandingan antara nilai r hitung dan r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Dengan jumlah responden 100 orang, derajat kebebasan yang digunakan adalah $df = n - 2 = 98$ sehingga nilai r tabel sebesar 0,197. Pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung melebihi r tabel.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Aplikasi JMO (X).

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X.1	0,224	0,197	Valid
X.2	0,460	0,197	Valid
X.3	0,450	0,197	Valid
X.4	0,545	0,197	Valid
X.5	0,576	0,197	Valid
X.6	0,517	0,197	Valid
X.7	0,593	0,197	Valid
X.8	0,320	0,197	Valid
X.9	0,585	0,197	Valid
X.10	0,592	0,197	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS 2024

Berdasarkan hasil pengujian, sepuluh butir pernyataan pada variabel Aplikasi JMO (X) mempunyai r hitung antara 0,224 hingga 0,592. Seluruh nilai tersebut lebih tinggi daripada r

tabel sebesar 0,197. Dengan demikian, setiap item pada variabel Aplikasi JMO memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan dalam analisis penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,653	0,197	Valid
Y.2	0,580	0,197	Valid
Y.3	0,458	0,197	Valid
Y.4	0,450	0,197	Valid
Y.5	0,547	0,197	Valid
Y.6	0,606	0,197	Valid
Y.7	0,502	0,197	Valid
Y.8	0,511	0,197	Valid
Y.9	0,513	0,197	Valid
Y.10	0,456	0,197	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS 2024

Pada variabel Kepuasan Pengguna (Y), nilai r hitung dari sepuluh item berada pada kisaran 0,450 sampai 0,653. Seluruhnya melampaui nilai r tabel sebesar 0,197. Oleh karena itu, seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Pengguna dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Aplikasi JMO (X)	0,648	10	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,710	10	Reliabel

Sumber: Olahan Data SPSS 2024

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,648 untuk variabel Aplikasi JMO (X) dan 0,710 untuk variabel Kepuasan Pengguna (Y). Kedua nilai tersebut berada di atas batas 0,60. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen pada kedua variabel mempunyai konsistensi internal yang memadai dan dapat digunakan untuk pengumpulan serta pengolahan data penelitian.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana (Coefficients).

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	22,035	2,876	-	7,662	0,000
Aplikasi JMO	0,492	0,072	0,570	6,860	0,000

Sumber: Olahan Data SPSS 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data, model regresi linier sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 22,035 + 0,492X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 22,035 menunjukkan nilai Kepuasan Pengguna ketika nilai Aplikasi JMO dalam model berada pada titik nol. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,492

menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, peningkatan satu satuan pada variabel Aplikasi JMO diikuti peningkatan Kepuasan Pengguna sebesar 0,492 satuan, dengan asumsi faktor lain berada dalam kondisi tetap.

- b. Koefisien yang bernilai positif memperlihatkan hubungan searah antara kedua variabel. Dengan demikian, semakin baik penilaian terhadap Aplikasi JMO, semakin tinggi pula kecenderungan tingkat Kepuasan Pengguna pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,570	0,324	0,318	3,103

Sumber: Olahan Data SPSS 2024

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,570 menunjukkan adanya hubungan antara Aplikasi JMO dan Kepuasan Pengguna. Nilai R Square sebesar 0,324 berarti bahwa Aplikasi JMO mampu menjelaskan 32,4% variasi Kepuasan Pengguna. Adapun 67,6% lainnya berkaitan dengan faktor di luar model penelitian, antara lain kecepatan proses klaim, kualitas layanan petugas, kepercayaan terhadap institusi, dan faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 8. Hasil Uji F (ANOVA).

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	453,150	1	453,150	47,063	0,000
Residual	943,600	98	9,629	-	-
Total	1396,750	99	-	-	-

Sumber: Olahan Data SPSS 2024

Hasil uji F menghasilkan F hitung sebesar 47,063 dengan signifikansi 0,000. Pada taraf signifikansi 5%, nilai F tabel untuk $df_1 = 1$ dan $df_2 = 98$ adalah 3,94. Karena F hitung lebih besar daripada F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, model regresi dinyatakan signifikan. Dengan demikian, Aplikasi JMO secara simultan dalam model penelitian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil Uji T

Tabel 9. Hasil Uji t (Coefficients).

Model	t	Sig.
(Constant)	7,662	0,000
Aplikasi JMO	6,860	0,000

Sumber: Olahan Data SPSS 2024

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,860 dengan signifikansi 0,000. Nilai t tabel pada $df = 98$ dan taraf signifikansi 5% untuk pengujian dua sisi adalah 1,984. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Aplikasi JMO mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Pembahasan

Pengujian instrumen menghasilkan temuan bahwa seluruh butir pernyataan untuk Aplikasi JMO (X) dan Kepuasan Pengguna (Y) memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai tersebut memberikan dasar bahwa instrumen yang digunakan memiliki kelayakan statistik untuk dilanjutkan pada tahap pengujian hubungan kedua variabel.

Regresi linier sederhana menghasilkan koefisien sebesar 0,492 dengan arah positif. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas penilaian terhadap Aplikasi JMO berkaitan dengan peningkatan kepuasan pengguna. Dalam praktiknya, aspek kinerja aplikasi, kemudahan pemakaian, serta fitur yang tersedia menjadi bagian dari pengalaman peserta ketika mengakses layanan secara digital. Hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa karakteristik sistem informasi dapat berkaitan dengan evaluasi pengguna setelah menggunakan suatu layanan.

Nilai R^2 sebesar 0,324 menunjukkan bahwa Aplikasi JMO menjelaskan 32,4% variasi Kepuasan Pengguna. Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa aplikasi memiliki peran yang cukup berarti, tetapi bukan satu-satunya faktor pembentuk kepuasan. Sebesar 67,6% variasi lainnya berada di luar model, yang dapat berkaitan dengan kecepatan pencairan klaim, pelayanan petugas, kepercayaan peserta, pengalaman penggunaan, maupun faktor lain. Hal ini sekaligus menunjukkan adanya ruang bagi penelitian berikutnya untuk menguji faktor tambahan yang relevan. Uji F memperoleh nilai 47,063 dengan signifikansi 0,000, sedangkan pengujian t menghasilkan nilai 6,860 dengan signifikansi 0,000. Kedua hasil tersebut memberikan bukti statistik bahwa model yang digunakan menunjukkan pengaruh yang signifikan antara Aplikasi JMO dan Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Aplikasi JMO berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dapat diterima. Dari sisi praktis, hasil ini menunjukkan pentingnya pengelola JMO

untuk mempertahankan dan meningkatkan aspek yang mendukung pengalaman peserta, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, dan kelengkapan fitur. Peningkatan pada aspek tersebut diharapkan dapat mendukung penggunaan layanan digital secara lebih optimal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado secara umum sudah berjalan dengan baik dari sisi fitur klaim online, namun masih dijumpai kendala teknis seperti verifikasi biometrik yang gagal, gangguan sistem, serta rendahnya literasi digital pada sebagian peserta, sehingga sebagian peserta masih memilih melakukan klaim secara manual. Aplikasi JMO (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $Y = 22,035 + 0,492X$, nilai F hitung sebesar 47,063 dengan signifikansi 0,000, serta nilai t hitung sebesar 6,860 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis penelitian (H1) diterima. Kontribusi Aplikasi JMO terhadap Kepuasan Pengguna tergolong sedang, yaitu sebesar 32,4% ($R^2 = 0,324$), sedangkan sisanya sebesar 67,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kecepatan proses klaim, kualitas layanan petugas, serta tingkat kepercayaan dan literasi digital peserta. Kendala utama yang masih dihadapi peserta dalam memanfaatkan fitur klaim online pada Aplikasi JMO antara lain kesulitan login, kegagalan verifikasi biometrik, gangguan sistem, ketidaksesuaian data kepesertaan, serta rendahnya literasi digital, khususnya pada peserta berusia lanjut atau yang berada di wilayah dengan akses jaringan internet terbatas.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Manado, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan keandalan sistem Aplikasi JMO, khususnya pada aspek verifikasi biometrik dan stabilitas jaringan, serta menyediakan layanan pendampingan atau sosialisasi khusus bagi peserta dengan literasi digital rendah agar pemanfaatan fitur klaim online semakin optimal. Bagi BPJS Ketenagakerjaan, perlu dilakukan evaluasi dan pembaruan fitur aplikasi secara berkala berdasarkan masukan pengguna, termasuk penyederhanaan alur pengajuan klaim JHT agar lebih mudah dipahami oleh seluruh kalangan peserta. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga turut memengaruhi Kepuasan Pengguna, seperti kualitas layanan petugas, kepercayaan terhadap keamanan data, atau tingkat literasi digital,

guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan pengguna layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan, disarankan untuk lebih memanfaatkan fitur-fitur digital yang telah disediakan melalui Aplikasi JMO guna memperoleh layanan yang lebih cepat, efisien, dan tidak memerlukan kehadiran fisik ke kantor cabang.

DAFTAR REFERENSI

- Atmoko, W. D. (2025). Examining continuance intention to use the Jamsostek Mobile (JMO) application: A UTAUT approach with experience as a moderating variable. *Jurnal Jamsostek*. <https://jurnalbpjamsostek.or.id/index.php/bpjamsostek/article/view/119>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Cahyani, Z. N., Setiawan, E. R., & Sunindya, B. R. (2024). Implementasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. *IJHIMR*. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2.4984>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gupitasari, R. L. (2024). *Efektivitas aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan JHT bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan*. Universitas Diponegoro. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/23431/>
- Pande, J. S., & Gunawan, M. (2023). Pengenalan layanan aplikasi JMO melalui video promosi dan banner pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. *ADMIT*. <https://www.journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/admit/article/view/1875>
- Peneliti IPB. (2025a). *Determinan adopsi aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan*.
- Peneliti IPB. (2025b). *Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang*.
- Putri, Z. D. K., & Kartini. (2024). *Analisis tingkat kepuasan pengguna digital finance melalui aplikasi JMO dalam proses klaim JHT pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/52338>
- Telkom University. (2025). *Analisis kualitas layanan JMO terhadap kepuasan pengguna menggunakan E-Servqual dan IPA*. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/id/article/view/30136>

- Wardani, P. T., & Pratama, A. (2023). Analisis usability menggunakan think aloud dan heuristic evaluation pada aplikasi JMO. *Sisfo*.
<https://doi.org/10.29103/sisfo.v7i1.12102>
- Wulanjani, A. P. (2024). Strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi JMO untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Jamsostek*.
<https://doi.org/10.61626/jamsostek.v3i1.96>