

## ABSTRAK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk layanan untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga pelayanan publik di bidang jaminan sosial selalu meningkatkan kualitas layanannya melalui inovasi teknologi yang terus berkembang. Aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) merupakan inovasi BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam mencairkan Jaminan Hari Tua (JHT). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO), hambatan dalam penggunaan aplikasi JMO untuk pencairan JHT, serta upaya yang dapat dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi JMO dalam proses pencairan JHT.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan masalah yang diangkat adalah *Yuridis Empiris*. Penelitian *Yuridis Empiris* adalah jenis penelitian hukum yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data *empiris*, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran, dan analisis data lapangan atau data yang dapat diamati. Metode ini mencoba memahami dan menjelaskan realitas hukum melalui bukti-bukti *empiris* yang diperoleh dari dunia nyata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) terbukti efektif bagi pencairan JHT karena sekitar 70% dari seluruh peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan telah beralih menggunakan aplikasi JMO untuk pencairan JHT dan mereka merasa puas akan layanan yang ada di dalam aplikasi JMO tersebut. Hambatan yang dialami oleh peserta selama penggunaan aplikasi JMO adalah kegagalan *login*, masalah teknis, batasan saldo JHT untuk pencairan melalui JMO, keterbatasan perangkat seluler, kurangnya keterampilan teknologi, koneksi internet yang tidak stabil, dan kesalahan input data, sedangkan hambatan yang ditemui oleh pekerja BPJS Ketenagakerjaan yakni harus menjelaskan kesalahan yang terjadi pada aplikasi JMO kepada peserta, menghadapi jadwal *maintenance* yang tidak pasti, pencocokan data peserta dengan saldo yang masih bersifat konvensional, serta mengatasi masalah *server*. Upaya-upaya yang diambil BPJS Ketenagakerjaan dalam mengatasinya yakni peningkatan *UI* dan *UX*, edukasi intensif kepada peserta, pembaruan aplikasi sesuai kebutuhan, serta menyediakan dukungan teknis yang responsif.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, BPJS Ketenagakerjaan, *Jamsostek Mobile* (JMO), Jaminan Hari Tua (JHT)

## ABSTRACT

*Public service can be defined as a form of service to meet the needs of individuals or the community who have interests in the organization, in accordance with the established basic rules and procedures. BPJS Ketenagakerjaan, as a public service institution in the field of social security, continually enhances its service quality through evolving technological innovations. The Jamsostek Mobile (JMO) application is an innovation by BPJS Ketenagakerjaan to facilitate BPJS Ketenagakerjaan participants in withdrawing their Old Age Security (JHT). This study aims to identify and analyze the effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) application, the obstacles in using the JMO application for JHT withdrawals, and the efforts that BPJS Ketenagakerjaan can make to improve the effectiveness of the JMO application in the JHT withdrawal process.*

*The approach method used in this study, in accordance with the raised issues, is Empirical Juridical. Empirical Juridical research is a type of legal research that focuses on the collection and analysis of empirical data, based on observations, measurements, and analysis of field data or observable data. This method attempts to understand and explain legal realities through empirical evidence obtained from the real world.*

*The results of the study indicate that the Jamsostek Mobile (JMO) application is proven to be effective for JHT withdrawals because approximately 70% of all active BPJS Ketenagakerjaan participants have switched to using the JMO application for JHT withdrawals and they are satisfied with the services provided in the JMO application. The obstacles encountered by participants during the use of the JMO application include login failures, technical issues, JHT balance limits for withdrawals through JMO, mobile device limitations, lack of technological skills, unstable internet connections, and input errors, while the obstacles faced by BPJS Ketenagakerjaan employees include explaining the errors occurring in the JMO application to participants, dealing with uncertain maintenance schedules, matching participant data with balances that are still conventional, and addressing server issues. The efforts taken by BPJS Ketenagakerjaan to address these issues include improving UI and UX, intensive education for participants, updating the application as needed, and providing responsive technical support.*

**Keywords:** *Public Service, BPJS Ketenagakerjaan, Jamsostek Mobile (JMO), Jaminan Hari Tua (JHT)*