

ANALISIS LAYANAN JAMSOSTEK MOBILE DAN KEPUASAN PENGGUNA DI BPJS KETENAGAKERJAAN KARANGANYAR

Anatasya Putri Jaya Dewi^{1,*}, Chairul Huda Atma Dirgatama²

¹ Manajemen Administrasi; Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret; Jalan Kolonel Sutarto 150 K, Jebres, Surakarta, 57126, Telepon: (0271) 664126; e-mail:

anatsyadewi64@student.uns.ac.id

² Manajemen Administrasi; Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret; Jalan Kolonel Sutarto 150 K, Jebres, Surakarta, 57126, Telepon: (0271) 664126; e-mail: chairul_huda@staff.uns.ac.id

* Korespondensi: e-mail: anatsyadewi64@student.uns.ac.id

Diterima: 28/05/25 ; Review: 15/06/25 ; Disetujui: 23/06/25.

Cara sitasi: Dewi, APJ, Dirgatama, CHA. 2025. Analisis Layanan Aplikasi Jamsostek Mobile dan Tingkat Kepuasan Pengguna di BPJS Ketenagakerjaan. Jurnal Administrasi Kantor. 13 (1): 101-115.

Abstrak: Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) merupakan inovasi digital dari BPJS Ketenagakerjaan yang dirancang untuk mempercepat akses layanan bagi peserta kapan saja dan dimana saja. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan bentuk layanan dengan fokus pada layanan utama yang terdapat dalam aplikasi JMO serta menilai tingkat kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pengguna aktif JMO di BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar. Metode analisis regresi linier berganda yang diterapkan dalam analisis data penelitian ini, dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Temuan penelitian menunjukkan bahwa konten, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara akurasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Hasil ini menunjukkan betapa pentingnya peningkatan kualitas informasi dalam aspek-aspek tertentu untuk mendukung kepuasan pengguna terhadap layanan digital JMO.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, EUCS, Jamsostek Mobile, Kepuasan Pengguna, Layanan Digital

Abstract: The *Jamsostek Mobile* (JMO) application is a digital innovation by BPJS Ketenagakerjaan designed to accelerate service access for participants anytime and anywhere. The purpose of this study is to describe the types of services provided, focusing on the core services available within the JMO application, and to assess user satisfaction levels. The method used is a descriptive quantitative approach, by distributing questionnaires to 100 active JMO users at BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar. The data analysis employed multiple linear regression using the *End User Computing Satisfaction* (EUCS). The study's findings indicate that content, format, ease of use, and timeliness have a positive and significant impact on user satisfaction, whereas accuracy does not show a significant effect. These results highlight the importance of improving the quality of information in certain aspects to support user satisfaction with the JMO digital service.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, EUCS, Jamsostek Mobile, User Satisfaction, Digital Services

1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, BPJS Ketenagakerjaan menghadirkan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sebagai bentuk transformasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas layanan kepada peserta [Putri & Kartini, 2024]. Namun berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar, ditemukan bahwa masih banyak peserta yang belum memahami penggunaan aplikasi secara optimal dan lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mengakses layanan, seperti klaim Jaminan Hari Tua (JHT), yang sebenarnya dapat dilakukan melalui aplikasi. Hal ini menunjukkan tidak adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan tingkat pemanfaatan oleh pengguna. Untuk menilai keberhasilan sistem informasi berbasis digital seperti JMO, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) menjadi indikator penting, terutama pada sistem yang bersifat wajib digunakan [Hadi, 2022]. Pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang merupakan pendekatan dari salah satu untuk digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan pengguna akhir mengenai sebuah sistem informasi, pendekatan ini meliputi variabel utama, diantaranya konten (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [Pibriana & Fitriyani, 2022].

Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan bentuk layanan dengan fokus pada enam layanan utama yaitu Pendaftaran Akun, Lupa Kata Sandi, Pengkinian Data, Pengecekan Saldo JHT, Klaim JHT, dan Pelacakan Klaim JHT dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO berdasarkan persepsi pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar. Hasil temuan penelitian ini bisa mampu memberikan manfaat bagi instansi dalam bentuk masukan dan saran pengembangan layanan digital, memberikan informasi tambahan bagi pembaca terkait efektivitas aplikasi JMO, serta menambah wawasan dan kemampuan analisis penulis terhadap implementasi pelayanan publik berbasis digital dalam mendukung kepuasan pengguna.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode yaitu kuantitatif, dari data yang diambil serta dianalisis dalam bentuk numerik. Analisis statistik yang diterapkan adalah statistik deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif sendiri yaitu sebuah penelitian yang memiliki

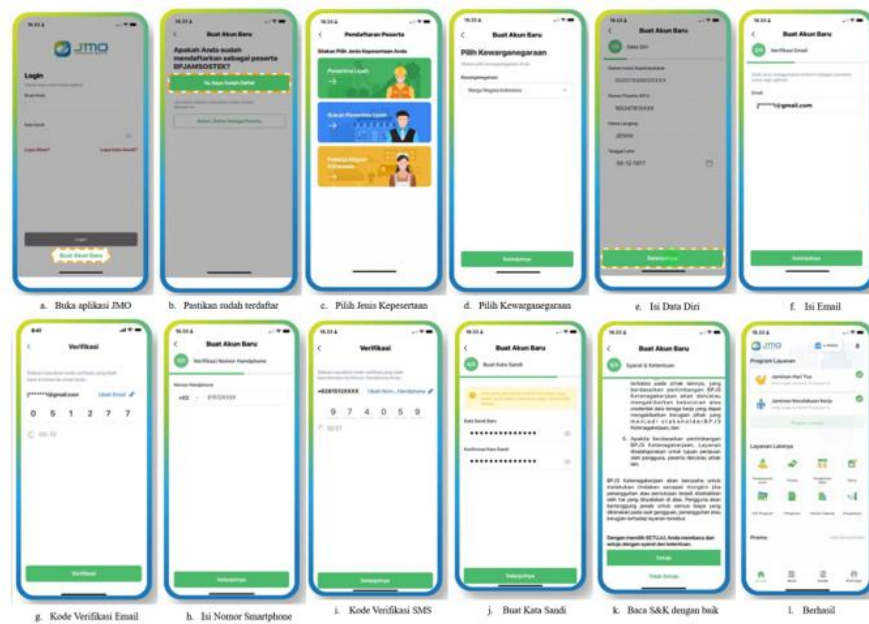
tujuan untuk mengartikan atau menggambarkan suatu fenomena, kejadian, atau variabel sebenar adanya secara sistematis dan objektif menggunakan data berupa numerik, tanpa menguji hipotesis [Nurhabiba et al., 2023]. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik yaitu *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mempelajari populasi atau sampel spesifik tertentu. Menurut Subhaktiyasa [2024] *purposive sampling* merupakan metode pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan dengan kriteria tertentu atau pertimbangan yang dibuat oleh peneliti, untuk mendapatkan informasi paling relevan dan mendalam terhadap tujuan penelitian. Lokasi pengambilan sampel adalah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karanganyar. Populasi yang diteliti berjumlah 40.384 peserta aktif, dan dari populasi tersebut dipilih 100 responden sebagai sampel berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin. Kuesioner disebarikan secara *online* kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Penelitian ini memanfaatkan 2 variabel, yaitu variabel bebas serta variabel terikat. Variabel bebas ini meliputi Konten (X1), Keakuratan (X2), Format (X3), Kemudahan Penggunaan (X4), dan Ketepatan Waktu (X5), serta variabel terikat yaitu Y (kepuasan pengguna). Responden memberikan jawaban menggunakan skala *Likert* dengan opsi poin 5 untuk sangat setuju, 4 untuk setuju, 3 untuk netral, 2 untuk tidak setuju, dan 1 untuk sangat tidak setuju [Sugiyono, 2017]. Setelah data terkumpul, analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program aplikasi komputer yaitu IBM SPSS 27 dengan melalui beberapa metode meliputi pengujian validitas dan reliabilitas untuk menilai keakuratan dan konsistensi variabel yang diukur. Penelitian ini akan menerapkan pengujian asumsi klasik, seperti normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, analisis akan mencakup pengujian R square, pengujian F, dan pengujian t.

3. Hasil dan Pembahasan

Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memiliki fitur utama seperti pendaftaran akun, lupa kata sandi, pengkinian data, pengecekan saldo JHT, pengajuan klaim JHT, dan pelacakan klaim. Setiap fitur dirancang untuk memudahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan mengakses layanan secara mandiri melalui smartphone, dengan proses yang sederhana dan terintegrasi secara digital, sehingga mengurangi kebutuhan datang langsung ke kantor.

1. Pendaftaran Akun

Fitur ini adalah langkah pertama yang perlu diambil peserta untuk mengakses layanan digital melalui aplikasi JMO. Proses dalam membuat akun aplikasi JMO yaitu Peserta membuka aplikasi, memilih "Buat Akun Baru", mengisi data kepesertaan dan identitas lengkap, memasukkan email dan nomor ponsel aktif untuk verifikasi, membuat kata sandi, menyetujui syarat dan ketentuan, lalu akun siap digunakan.

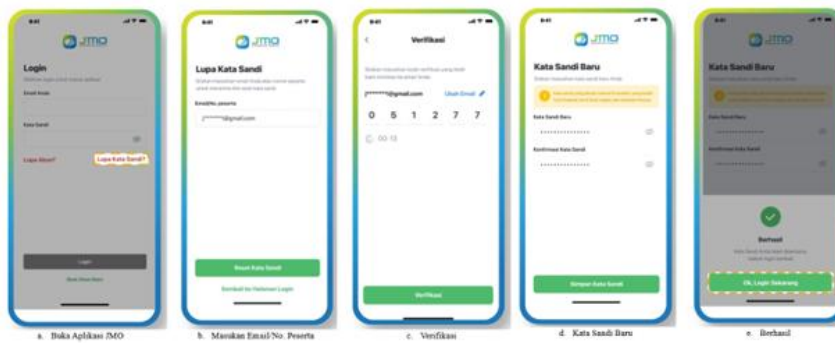


Sumber: *Bpjsketenagakerjaan.go.id*, (2025).

Gambar 1. Proses Pendaftaran Akun

2. Lupa Kata Sandi

Fitur ini disediakan untuk pengguna aplikasi JMO yang menghadapi kendala saat masuk karena lupa password akun. Proses pemulihan akun aplikasi JMO yaitu peserta memilih menu "Lupa Kata Sandi", memasukkan email atau nomor peserta, menerima kode verifikasi, membuat kata sandi baru, dan dapat mengakses kembali akun.

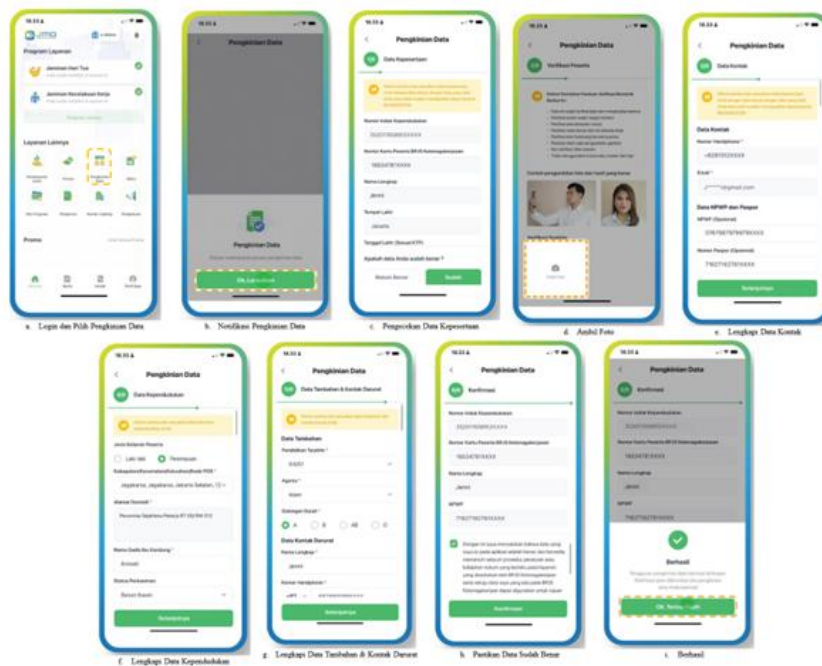


Sumber: Bpjsketenagakerjaan.go.id, (2025).

Gambar 2. Proses Reset Kata Sandi

3. Pengkinian Data

Fitur ini yang memfasilitasi peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk memperbaharui data pribadi mereka secara mandiri melalui aplikasi JMO. Peserta login, memilih menu pengkinian data untuk memperbarui informasi pribadi seperti alamat, nomor rekening, nomor ponsel, dan dokumen pendukung dengan melakukan beberapa tahapan verifikasi dan konfirmasi data.

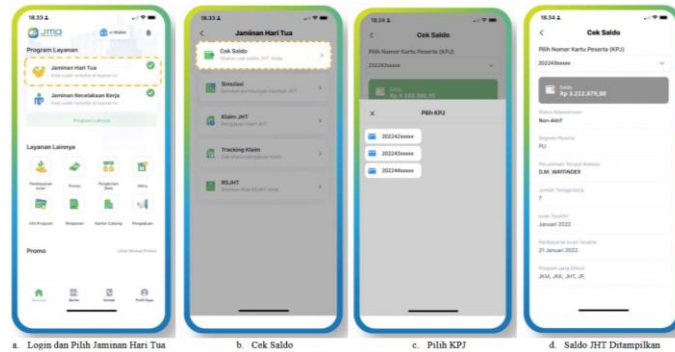


Sumber: Bpjsketenagakerjaan.go.id, (2025).

Gambar 3 Proses Pengkinian Data

4. Pengecekan Saldo JHT

Peserta dapat memeriksa saldo JHT secara *real-time* dengan *login*, memilih program Jaminan Hari Tua, kemudian melihat rincian saldo dan iuran yang telah terkumpul.

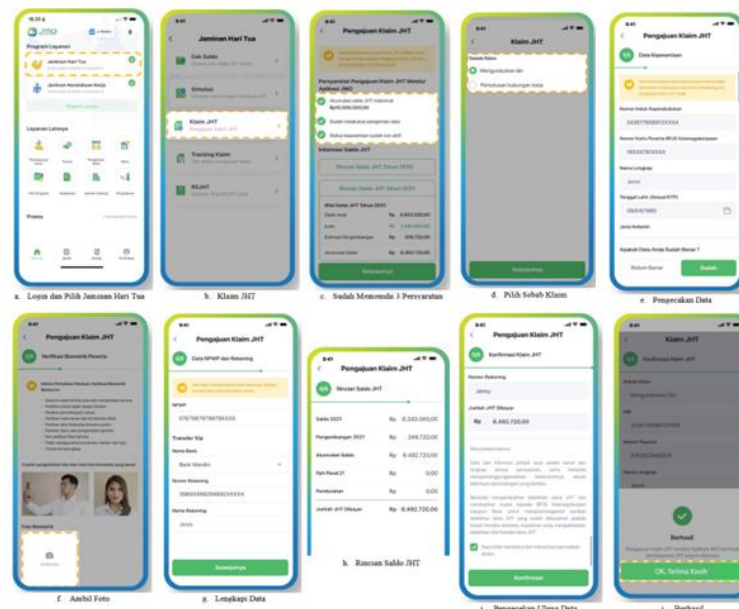


Sumber: Bpjsketenagakerjaan.go.id, (2025).

Gambar 4 Proses Pengecekan Saldo JHT

5. Klaim JHT

Peserta mengajukan pencairan saldo JHT khusus bagi peserta dengan total saldo JHT di bawah Rp10 juta secara *online* melalui aplikasi JMO dengan *login* pilih menu klaim, setelah memenuhi persyaratan, memilih alasan klaim, melengkapi data, melakukan verifikasi *biometrik*, dan konfirmasi pengajuan klaim tanpa perlu datang ke kantor.



Sumber: Bpjsketenagakerjaan.go.id, (2025).

Gambar 5 Proses Klaim JHT

6. Pelacakan Klaim JHT

Peserta dapat melihat status klaim mulai dari verifikasi hingga pencairan dana dengan *login*, memilih program Jaminan Hari Tua, pilih menu tracking klaim dan nomor KPJ yang ingin di lacak.

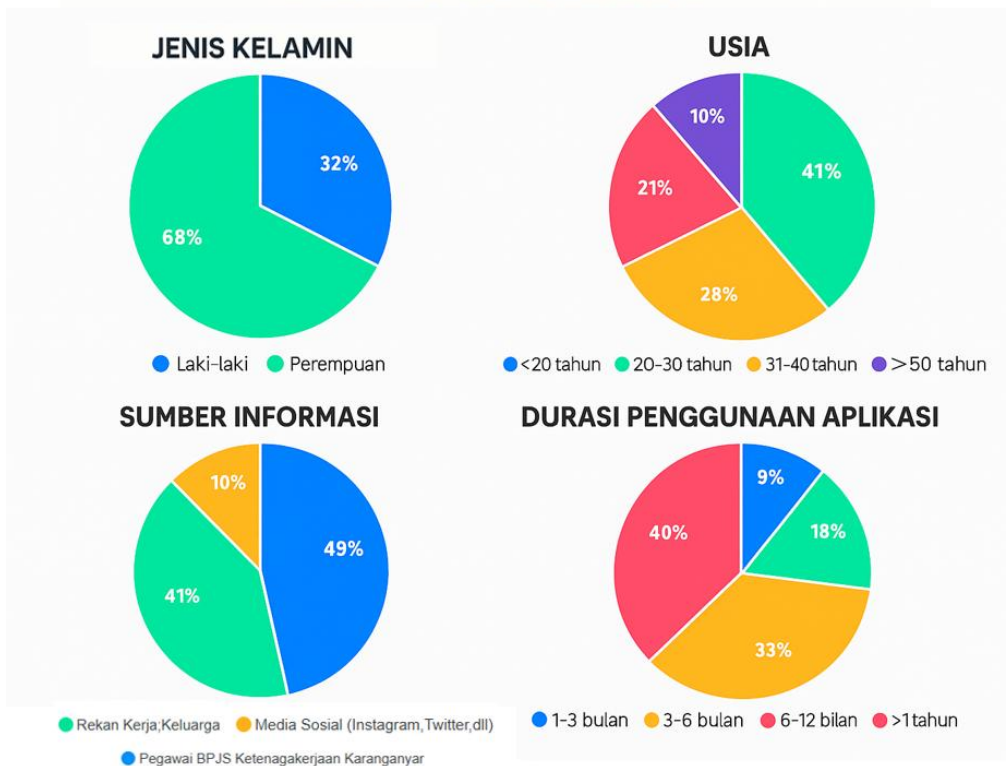


Sumber: *Bpjsketenagakerjaan.go.id*, (2025).

Gambar 6 Proses Pelacakan Klaim JHT

Hasil Uji Instrumen Kuesioner

DATA RESPONDEN



Sumber: *Hasil Penelitian*, (2025)

Gambar 7 Grafik Data Responden

Jumlah responden yang dikumpulkan yaitu 100 responden dari pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar, responden terbanyak merupakan perempuan 68% dan 32% laki-laki, dengan usia 20-30 tahun berjumlah 41%, 31-40 tahun berjumlah 28%, 41-50 tahun berjumlah 21%, dan >50 tahun berjumlah 10%, sumber informasi 49% melalui pegawai BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar, 41% dari rekan kerja/keluarga, 10% dari media sosial (instagram, twitter, dan lain-lain). Serta, durasi penggunaan aplikasi yaitu 1-3 bulan berjumlah 9%, 4-6 bulan berjumlah 18%, 7-12 bulan berjumlah 33%, dan lebih dari 1 tahun berjumlah 40%. Sebelum melanjutkan ke tahap analisis penelitian, harus dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

Table 1. Hasil Perolehan Uji Validitas

No.	Variabel	Item	r hitung	r tabel
1	<i>Content</i> (X1)	C1	0,771	0,196
		C2	0,741	0,196
		C3	0,804	0,196
2	<i>Accuracy</i> (X2)	A1	0,799	0,196
		A2	0,929	0,196
3	<i>Format</i> (X3)	F1	0,808	0,196
		F2	0,844	0,196
		F3	0,612	0,196
4	<i>Ease of Use</i> (X4)	EOU1	0,742	0,196
		EOU2	0,857	0,196
		EOU3	0,825	0,196
		EOU4	0,617	0,196
5	<i>Timeliness</i> (X5)	T1	0,878	0,196
		T2	0,896	0,196
6	Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,848	0,196
		Y.2	0,805	0,196
		Y.3	0,646	0,196

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS27, (2025)

Table 1 menampilkan secara keseluruhan jumlah nilai r hitung pada seluruh item-item dari variabel pertanyaan melebihi nilai r tabel (0,196). Hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa semua item-item dari variabel pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Table 2. Hasil Perolehan Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
1	Content (X1)	0,648	3
2	Accuracy (X2)	0,633	2
3	Format (X3)	0,637	3
4	Ease of Use (X4)	0,759	4
5	Timeliness (X5)	0,728	2
6	Kepuasan Pengguna (Y)	0,655	3

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS27, (2025)

Table 2 menunjukkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60 terhadap keseluruhan variabel. Dengan kesimpulan hasil bahwa semua pernyataan tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Table 3. Hasil Perolehan Uji Asumsi Klasik

Variabel	KS	Tolerance	VIF	DW	Heteroskedastisitas
Content (X1)	0,200	0,556	1,799	1,867	0,155
Accuracy (X2)		0,837	1,195		0,096
Format (X3)		0,516	1,937		0,075
Ease of Use (X4)		0,476	2,099		0,064
Timeliness (X5)		0,495	2.021		0,927

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS27, (2025)

Tabel 3. menunjukkan hasil nilai uji asumsi klasik diperoleh signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) sejumlah 0,200. Dikarena nilai signifikansi 0,200 melebihi nilai batas 0,05, sehingga dapat diartikan data residual secara normal terdistribusi. Untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang didapatkan setiap variabel independen yaitu sejumlah 1,799 untuk variabel konten (X1), 1,195 untuk variabel keakuratan (X2), 1,937 untuk variabel format (X3), 2,099 untuk variabel kemudahan penggunaan (X4), dan 2,021 untuk ketepatan waktu (X5), semuanya di bawah 10, dengan nilai *tolerance*

yang melebihi 0,10. Hal ini dapat diartikan tidak mengandung indikasi multikolinearitas dalam model regresi.

Selain itu, nilai *Durbin-Watson* (DW) sejumlah 1,867 terletak dalam kisaran nilai dU hingga $4-dU$ (nilai $1,780 < 1,867 < 2,220$), sehingga hipotesis nol (H_0) dapat diterima dan tidak ditemukan adanya autokorelasi dalam model. Pada pengujian heteroskedastisitas, masing-masing nilai signifikansinya pada variabel independen adalah: konten (0,155), keakuratan (0,096), format (0,075), kemudahan penggunaan (0,640), dan ketepatan waktu (0,927). Seluruh jumlah signifikansinya melebihi 0,05. Hal tersebut dapat diartikan penelitian model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Table 4. Hasil Perolehan Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.857	.667		2.785	.006
	Konten	.219	.061	.252	3.603	<.001
	Keakuratan	-.105	.066	-.091	-1.589	.115
	Format	.247	.066	.274	3.773	<.001
	Kemudahan Pengguna	.236	.048	.370	4.892	<.001
	Ketepatan Waktu	.219	.080	.202	2.722	.008

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS27, (2025)

Table 4, menunjukkan *coefficients constant* pada kolom β_0 (1,857) sedangkan nilai konten β_1 (0,219), keakuratan β_2 (-0,105), format β_3 (0,247), kemudahan penggunaan β_4 (0,236) dan ketepatan waktu β_5 (0,219) sehingga didapatkan persamaan model regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,857 + 0,219X_1 - 0,105X_2 + 0,247X_3 + 0,236X_4 + 0,219X_5$$

Berdasarkan model persamaan dapat disimpulkan bahwa jika variabel-variabel independen bernilai 0 (konstan) maka besarnya kepuasan pengguna (Y) bernilai 1,857 satuan. Peningkatan 1 satuan pada X_1 (konten), X_3 (format), X_4 (kemudahan penggunaan), dan X_5 (ketepatan waktu) masing-masing meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,219; 0,247; 0,236; dan 0,219 satuan. Sebaliknya jika X_2 (keakuratan) meningkat 1 satuan akan mengurangi kepuasan pengguna sebesar 0,105 satuan.

Table 5. Hasil Perolehan Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.744	.730	.555

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS27, (2025)

Table 5, menunjukkan hasil uji R-Square sejumlah 0,744 dapat disimpulkan bahwa lima variabel independen atau bebas dapat mempengaruhi 74,4% variabel kepuasan pengguna, dan sisanya 25,6% kemungkinan disebabkan oleh hal lain diluar penelitian.

Table 6. Hasil Perolehan Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.019	5	16.804	54.609	<.001 ^b
	Residual	28.925	94	.308		
	Total	112.944	99			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS27, (2025)

Table 6, menunjukkan perolehan hasil uji F dengan jumlah nilai signifikansinya adalah 0,000 yang memperlihatkan di bawah angka dari 0,05, sesuai dengan standar penilaian keputusan, H0 ditolak. Dengan hal tersebut bahwa 5 variabel independen yang dinggunakan penelitian ini dengan simultan berpengaruh dengan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

Table 7. Hasil Perolehan Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.857	.667		2.785	.006
	Konten	.219	.061	.252	3.603	<.001
	Keakuratan	-.105	.066	-.091	-1.589	.115
	Format	.247	.066	.274	3.773	<.001
	Kemudahan Pengguna	.236	.048	.370	4.892	<.001
	Ketepatan Waktu	.219	.080	.202	2.722	.008

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS27, (2025)

Table 7 menunjukkan hasil uji t bahwa variabel penelitian ini untuk variabel yaitu X1 (konten), X3 (format), dan X4 (kemudahan penggunaan) mempunyai nilai signifikansi 0,000, sementara X5 (ketepatan waktu) mempunyai nilai signifikansi 0,008. Karena signifikasinya berada di bawah dari nilai yaitu 0,05, sehingga bisa disimpulkan keempat variabel penelitian tersebut berpengaruh secara signifikan parsial kepada kepuasan pengguna. Sebaliknya, variabel X2 (keakuratan) mempunyai nilai signifikansi 0,115 yang melebihi batas 0,05, sehingga diperoleh keputusan untuk variabel keakuratan (X2) tidak terdapat pengaruh signifikan kepada kepuasan pengguna.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel konten memiliki pengaruh yang baik dan signifikan kepada kepuasan pengguna, oleh karena itu hipotesis 1 diterima. Penelitian ini sejalan dengan studi Darwanti & Fitriyani [2022] yang menyatakan bahwa aspek konten aplikasi memiliki kolerasi positif terhadap kepuasan pengguna, dengan informasi yang jelas sangat membantu memenuhi kebutuhan pengguna.

Variabel keakuratan tidak ada pengaruh baik dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, oleh karena itu hipotesis 2 ditolak. Penelitian ini sejalan dengan studi Arisoemaryo & Prasetyo [2022] yang menyatakan keakuratan tidak akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Lebih lanjut Putri & Kartini [2024] menyatakan bahwa dengan keakuratan yang sudah ada, pengguna bisa jadi telah percaya atau puas.

Variabel format memiliki pengaruh yang baik dan signifikan kepada kepuasan pengguna, oleh karena itu hipotesis 3 diterima. Penelitian ini sejalan dengan studi Sholihah & Indriyanti [2022] yang menyatakan format memiliki kolerasi positif terhadap kepuasan pengguna, dengan meningkatkan tampilan warna dan teks yang jelas dan menarik dapat membantu meningkatkan kepuasan.

Variabel kemudahan pengguna memiliki pengaruh yang baik dan signifikan kepada kepuasan pengguna, oleh karena itu hipotesis 4 diterima. Penelitian ini sejalan dengan studi Pibriana & Fitriyani [2022] yang menyatakan bahwa kemudahan pengguna memiliki kolerasi positif kepada kepuasan pengguna dalam sebuah sistem informasi berbasis aplikasi.

Variabel ketepatan waktu memiliki pengaruh yang baik dan signifikan kepada kepuasan pengguna, oleh karena itu hipotesis 5 diterima. Penelitian ini sejalan dengan studi Nopitasari & Suyatno [2023] yang menyatakan bahwa ketepatan waktu memiliki kolerasi positif terhadap kepuasan pengguna, dengan memberikan informasi terbaru

secara cepat membantu pengguna mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dianalisis mengenai kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar, dapat disimpulkan bahwa 4 variabel independen yaitu konten, format, kemudahan penggunaan, dan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan pengguna. Tetapi untuk 1 variabel yaitu variabel keakuratan tidak memiliki pengaruh signifikan. Seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel secara simultan, kelima variabel dalam model EUCS memberikan pengaruh sebesar 74,4% terhadap kepuasan pengguna, dan selisihnya kemungkinan disebabkan oleh adanya hal lain diluar penelitian. Sebagai tindak lanjut, BPJS Ketenagakerjaan disarankan untuk terus memperkuat aspek konten dengan memberikan sebuah informasi yang lebih ringci/lengkap, terkini, dan relevan. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan teknis guna meningkatkan keakuratan sistem dan mengurangi kesalahan/*error* yang terjadi. Optimalisasi desain antarmuka, penyempurnaan fitur bantuan, dan navigasi yang lebih luas juga penting untuk menunjang kenyamanan pengguna. Di sisi lain, sistem perlu ditingkatkan agar mampu menyajikan informasi secara real-time untuk memastikan ketepatan waktu layanan dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi JMO. Penelitian juga ada keterbatasan pada jumlah dan cakupan responden karena hanya terbatas pada satu cabang, untuk penelitian lanjutan dapat memperluas populasi responden dan mempertimbangkan pengaruh faktor eksternal seperti tingkat literasi digital pengguna.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada BPJS Ketenagakerjaan cabang Karanganyar serta para peserta BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar yang telah menjadi sampel dalam penelitian ini dan juga kepada pihak lain yang telah terlibat dari proses penyusunan sampai publikasi artikel ini.

Referensi

- Arisoemaryo BS, Prasetio RT. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif : Riset Sains dan Informatika*. 4(1): 110–117. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti/article/view/724>
- Darwati L, Fitriyani. 2022. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informatika, Teknologi Informasi, dan Komputer*. 12(2): 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/article/view/10445>
- Hadi M. 2022. Faktor Yang Memengaruhi Keberhasilan Implementasi Aplikasi Sakti (Berdasarkan Perspektif Pengguna). *Jurnal Akuntansi Kompetif*. 5(3): 390–397. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v5i3.1164>
- Nopitasari NA, Suyatno DF. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*. 4(3), 9–20. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54177>
- Nurhabiba FD, Misdalina M, & Tanzimah. 2023. Kemampuan Higher Order Thinking Skill (Hots) Dalam Pembelajaran Berdiferensiasi Sd 19 Palembang. *Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*. 9 (3): 492–504. <https://doi.org/10.36989/didaktik.v9i3.1405>
- Pibriana D, Fitriyani L. 2022. Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*. 3(1): 81–95. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>
- Putri ZDK, Kartini K. 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 Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*. 8(3): 1363–1379. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4595>
- Subhaktiyasa PG. 2024. Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*. 9(4): 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>

- Sugiyono. 2017. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sholihah R, Indriyanti AD. 2022. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Sistem Informasi Berkembang dan Intelijen Bisnis. 3 (3): 102–109. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i3.47236>