

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan pada dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memberikan berbagai kemudahan. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan di dunia perindustrian untuk mencapai efektifitas dan efesiensi dalam suatu industri.

Pemerintah selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan diselenggarakannya jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah berguna untuk menjamin warga Negara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Berdasarkan dengan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan adalah program jaminan sosial yang merupakan tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan diperuntukkan bagi tenaga kerja/pekerja. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertugamelindungi seluruh pekerjanya melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan yaitu, JKM (Jaminan Kematian), JP (Jaminan Pensiun), JHT (Jaminan Hari Tua), dan JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja). Adapun program baru dari jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan yang diluncurkan oleh pemerintah pada tahun 2021 yaitu program JKP

(Jaminan Kehilangan Pekerjaan) yang tertera dalam PP No. 37 Tahun 2021.

Pengamatan ini berdasarkan dengan perkembangan teknologi informasi di era moderan seperti sekarang ini. Mengingat dengan masih adanya pandemic covid-19 saat ini yang masih belum diketahui kapan akan berakhir, serta masyarakat yang tidak lepas dari yang namanya teknologi yang memberikan berbagai kemudahannya. Hal tersebut membuat BPJS Ketenagakerjaan untuk menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi dengan menerapkan sistem layanan digital modern dalam mempermudah proses aktivitas pelayanan menjadi efektif dan efisien dengan mengembangkan salah satu aplikasi terbaru berupa Jamsostek Mobile (JMO) yang dapat di akses melalui smartphone/handphone. Dengan adanya pelayanan berbasis Mobile tersebut, maka peserta BPJS Ketenagakerjaan khususnya bagi peserta pekerja penerima upah (PU) yang mayoritas berkunjung ke kantor cabang dalam menggunakan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) sudah dapat mengakses serta memperoleh pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melalui smartphone/handphone-nya masing-masing dimanapun dan kapan pun. Hal tersebut berdasarkan dengan pengamatan langsung saat melaksanakan PKL 2 pada bulan September – November 2022.

JMO merupakan bentuk kelanjutan pengembangan dari aplikasi BPJSTKU yang diluncurkan pada tahun 2016. JMO menjadi layanan digital terbaru yang dihadirkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. JMO memiliki fitur dan tampilan yang lebih lengkap dari aplikasi sebelumnya di mana memuat data peserta BPJS Ketenagakerjaan dan memiliki fitur-fitur pelayanan seperti pengkinian data, pengajuan dan lacak klaim JHT, simulasi saldo JHT dan JP, pengaduan, dan laporan. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor cabang sehingga menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dengan menghemat waktu dan biaya. Selain itu, JMO juga memiliki fitur deskripsi mengenai program-program yang ada di

BPJS Ketenagakerjaan. Keseluruhan fitur tersebut tentunya bertujuan untuk mempermudah akses layanan publik terhadap layanan-layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Melalui Aplikasi JMO, masyarakat diberikan kebutuhan layanan yang tersedia dalam satu aplikasi yang tentunya lebih lengkap untuk seluruh program BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun demikian, Berdasarkan observasi langsung yang telah dilakukan dikantor BPJS Ketenagakerjaan Batu Kota pada saat melaksanakan PKL 2 pada bulan September-November 2022 diketahui ternyata masih ada sebagian peserta yang lebih memilih datang langsung ke kantor untuk melakukan pendaftaran user pengguna aplikasi JMO. Peserta yang berkunjung ke kantor mayoritas peserta dengan segmen Penerima Upah (PU). Hal inilah yang menjadi alasan penelitian ini memilih peserta dengan segmen PU sebagai sampel atau responden dalam penelitian. Beberapa hal yang membuat peserta harus datang ke kantor secara langsung ialah kurangnya kemampuan dalam menggunakan aplikasi dan belum mengetahui cara untuk login ke aplikasi JMO. Selain itu, terdapat beberapa masalah serta gangguan pada saat pengaplikasian aplikasi JMO. Di antaranya yaitu aplikasi error atau gagal login serta mengalami kesulitan dalam pengaplikasian khususnya bagi peserta yang berumur lansia. Dengan demikian, sebagian masyarakat lebih memilih untuk datang secara langsung ke kantor cabang daripada mengaplikasikan aplikasi tersebut.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Bagaimana Gambaran Efektifitas Penggunaan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) Bagi Peserta Penerima Upah (PU) di kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Batu Kota?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran efektifitas Penggunaan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) Bagi Peserta Penerima Upah (PU) di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Batu Kota.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu antara lain sebagai berikut:

- 1) Mengetahui Gambaran tingkat Efektivitas penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) berdasarkan efektivitas kualitas sistem (system quality)
- 2) Mengetahui Gambaran tingkat Efektivitas penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) berdasarkan efektivitas kualitas informasi (information quality)
- 3) Mengetahui Gambaran tingkat Efektivitas penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) berdasarkan efektivitas kualitas layanan (service quality)
- 4) Mengetahui Gambaran tingkat Efektivitas penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) berdasarkan efektivitas kepuasan pengguna (user satisfaction)
- 5) Mengetahui Gambaran tingkat Efektivitas penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) berdasarkan efektivitas manfaat-manfaat bersih (net benefits)

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
Sebagai bahan tambahan atau referensi dalam pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Malang Khususnya pada Prodi Asuransi Kesehatan terkait Teknologi Administrasi Klaim.
2. Bagi Peneliti  
Mengetahui gambaran efektifitas penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) bagi Peserta PU BPJS Ketenagakerjaan.
3. Bagi BPJS Ketenagakerjaan  
Manfaat yang didapatkan bagi BPJS Ketenagakerjaan adalah menjadi sumber evaluasi dan masukan guna meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik administrasi peserta BPJS Ketenagakerjaan.