

ABSTRAK

Implementasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam meningkatkan layanan *online* klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. Zulfatun Nabilah Cahyani (2024) Laporan Tugas Akhir, Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Penguji Berandus Rudy Sunindya., MPH, Pembimbing Eko Rahman Setiawan, SKM.,MKM.

Kata Kunci : Implementasi, Layanan Jamsostek Mobile, Jaminan Hari Tua

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan diantaranya, masih ada beberapa peserta yang tidak paham akan alur tata cara klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile*, keterbatasan pengetahuan teknologi oleh masyarakat sehingga kesulitan dalam melakukan pengimplementasian layanan Jamsostek *Mobile* Khususnya dalam melakukan Klaim Jaminan Hari Tua, beberapa peserta beranggapan bahwa klaim Jaminan Hari Tua masih dilakukan secara offline dan kurangnya pengetahuan peserta akan limit saldo yang dapat di klaimkan di aplikasi Jamsostek *Mobile*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi Jamsostek *Mobile* dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik sampling rancangan non probability sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara melakukan wawancara terhadap 8 Informan dari unsur kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen, staff bidang pelayanan madya dan umum serta peserta yang sudah maupun belum mempunyai aplikasi Jamsostek *Mobile* yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Jamsostek *Mobile* dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen 6 peserta yang menjadi informan 3 diantaranya masih bingung menggunakan layanan Jamsostek *Mobile* dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua, sehingga BPJS Ketenagakerjaan masih perlu adanya peningkatan sosialisasi secara merata terhadap peserta – peserta yang masih belum teredukasi secara baik dalam menggunakan layanan Jamsostek *Mobile* secara mandiri.