

## **IMPLEMENTASI LAYANAN JAMSOSTEK MOBILE DALAM PENGAJUAN KLAIM JAMINAN HARI TUA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SUKABUMI**

**Maharani Aulia Putri<sup>1</sup>, Tuah Nur<sup>2</sup>, Dine Meigawati<sup>3</sup>**

*Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia<sup>123</sup>*

E-mail: maharaniaulia0909@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya beberapa fenomena permasalahan yang ditemukan, yaitu: 1) Adanya keterbatasan saldo yang dapat diklaim; 2) Kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi terkait penggunaan layanan Jamsostek Mobile; 3) Akibat dari keterbatasan pengetahuan teknologi masyarakat, menyebabkan kesulitan dalam penggunaan layanan Jamsostek Mobile, sehingga beberapa masyarakat memilih menggunakan jasa calo. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi layanan Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan naratif. Adapun penentuan informan menggunakan teknik snowball sampling dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan Jamsostek Mobile dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi sudah berjalan cukup baik. Namun belum maksimal, karena pemahaman implementor yang belum merata dan kegiatan sosialisasi belum mencapai target yang diharapkan, dimana masih banyak perusahaan dan peserta yang belum teredukasi dengan baik, dan belum bisa menggunakan layanan Jamsostek Mobile secara mandiri.*

**Kata Kunci:** *Implementasi, Layanan Jamsostek Mobile, Jaminan Hari Tua, Perusahaan, Masyarakat, Peserta.*

### **ABSTRACT**

*This research was motivated by the existence of several problem phenomena found, namely: 1) There are limitations on the balance that can be claimed; 2) Lack of socialization conducted by BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi regarding the use of Mobile Social Security services; 3) As a result of limited technological knowledge of the community, causing difficulties in using Mobile Social Security services, so that some people choose to use the services of brokers. The purpose of this study was to determine the implementation of Jamsostek Mobile (JMO) services at BPJS Ketenagakerjaan Sukabumi Branch. The research method used was a qualitative method with a narrative approach. The determination of informants using snowball sampling techniques with data*

*collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the implementation of Jamsostek Mobile services in submitting Old Age Security claims at BPJS Ketenagakerjaan Sukabumi Branch has been running quite well. However, it hasn't been maximized, because of the uneven understanding of implementors and socialization activities haven't reached the expected target, where there are still many companies and participants who haven't been well educated, and haven't been able to use Mobile Social Security services independently.*

**Keywords:** *Implementation, Jamsostek Mobile Service, Old Age Insurance, Company, Community, Participant.*

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menyatakan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat hidup layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Upaya pemerintah dalam memberikan jaminan sosial ini dapat dilakukan salah satunya dengan memberikan jaminan tenaga kerja yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), dan Jaminan Kematian (JK). Tujuan dari adanya jaminan sosial tenaga kerja tersebut adalah agar bisa menjamin peserta dalam memperoleh manfaat perlindungan dan pelayanan akibat dari risiko sosial ekonomi tertentu.

Bagi setiap orang memperoleh derajat hidup yang memadai dan kesejahteraan merupakan hak yang paling mendasar harus dimiliki. (Purwanti, Wijaya, Meigawati, & Kusumah, 2021). Salah satu

kesejahteraan tersebut yang perlu diperoleh oleh setiap orang adalah Jaminan Hari Tua. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (JHT), bertujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja yang sudah berhenti bekerja karena memasuki masa tua, sakit atau cacat yang menyebabkan ia tidak mampu bekerja lagi. Maka dari itu, pemerintah Indonesia membuat kebijakan dengan memberikan jaminan pada tenaga kerja melalui program Jaminan Hari Tua (JHT) yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, BPJS Ketenagakerjaan turut andil dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan layanan berbasis digital pada penerapan program Jaminan Hari Tua (JHT). Dimana sejak bulan September tahun 2021, BPJS Ketenagakerjaan telah meluncurkan sebuah layanan digital yaitu aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) serentak secara nasional, dari sabang –

meraoke. pada BPJS ketenagakerjaan cabang Sukabumi, yang mulai dijalankan pada awal tahun 2022. Dengan menerapkan layanan Jamsostek *Mobile* dalam pengajuan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan, pemerintah telah melaksanakan *e-government* dalam menyelenggarakan pemerintahannya untuk bisa memberikan jaminan hari tua kepada setiap warga negara Indonesia.

Layanan Jamsostek *Mobile* merupakan merupakan wujud dari pelaksanaan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2022 tentang Tata Cara Dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Program Jaminan Hari Tua (JHT) pada pasal 18 terkait persyaratan pengajuan pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua yang dapat dilakukan secara daring. Dimana layanan ini dikemas dalam bentuk aplikasi yang dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan yang tersedia dalam *smartphone* dan dapat diunduh dari *App Store* maupun *Play Store*, untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun peserta, dalam pengajuan klaim jaminan hari tua, serta ditujukan agar dapat mengantisipasi adanya *complain* akibat antrian yang menumpuk di kantor cabang maupun pusat, yang selalu memakan waktu cukup lama dalam proses pelayanannya.

Namun, berdasarkan observasi awal peneliti terkait implementasi layanan Jamsostek *Mobile* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi,

terdapat beberapa permasalahan diantaranya yaitu:

1. Adanya keterbatasan saldo yang dapat diklaim melalui layanan Jamsostek *Mobile* (JMO). Dimana batas maksimal saldo yang bisa diajukan untuk klaim melalui layanan pada aplikasi Jamsostek *Mobile* hanya sekitar Rp. 10 Juta saja, sedangkan untuk saldo lebih dari 10 juta harus menggunakan layanan lain.
2. Kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi terkait penggunaan layanan Jamsostek *Mobile*. Dimana dari 4.916 jumlah perusahaan aktif di Sukabumi yang dinaungi oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, hanya baru 2.253 perusahaan saja yang sudah menggunakan layanan Jamsostek *Mobile*. Data tersebut menunjukkan bahwa hanya 45,82 % perusahaan yang telah menggunakan layanan JMO, dan masih ada 54,18% perusahaan aktif di Sukabumi yang belum menggunakan layanan JMO.
3. Akibat dari keterbatasan pengetahuan masyarakat, menyebabkan kesulitan dalam penggunaan layanan Jamsostek *Mobile*, sehingga beberapa masyarakat memilih menggunakan jasa calo (perantara pihak ketiga) untuk klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Padahal tindakan ini dapat menyebabkan adanya kebocoran

data pribadi peserta yang sangat berisiko untuk dipersalahkan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Menurut Nugroho (2021:18) mengatakan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Kadji (2015:49) menyatakan bahwa implementasi kebijakan sebagai tindakan - tindakan yang dilakukan oleh individu - individu (atau kelompok -kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan -tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan - keputusan kebijakan sebelumnya.

Dari kedua pendapat tersebut, dapat diketahui terdapat persamaan antara pendapat Nugroho dan pendapat Kadji terkait Implementasi Kebijakan. Dimana keduanya satu sama lain mengartikan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuan. Kemudian Anderson (1978:92), menyatakan bahwa dalam mengimplementasikan suatu kebijakan terdapat empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi,
2. Hakikat proses administrasi,
3. Kepatuhan atas suatu kebijakan, dan
4. Efek atau dampak dari implementasi

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli diatas, dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta berupa tindakan atau kegiatan untuk mencapai

tujuan dengan memperhatikan beberapa aspek yang berpengaruh yaitu siapa yang terlibat, apa hakikat proses administrasinya, harus adanya kepatuhan dari kebijakan tersebut, dan apa saja dampak dari implementasi kebijakannya, dimana lebih fokus menekankan pada proses pembuatan kebijakan yang melibatkan usaha secara terus menerus untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan mengarah pada dampak yang dihasilkan. Adapun implementasi kebijakan dalam penelitian ini adalah kebijakan pengurusan pengajuan klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan melalui layanan Jamsostek *Mobile*. Salah satu implementor layanan Jamsostek *Mobile* yaitu oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dengan tujuan dilaksanakannya penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana layanan Jamsostek *Mobile* dapat di implementasikan oleh implementor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yang dapat memudahkan masyarakat maupun peserta dalam mengurus pengajuan klaim Jaminan Hari Tua.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli diatas, dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta berupa tindakan atau kegiatan untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan beberapa aspek yang berpengaruh yaitu siapa yang terlibat, apa hakikat proses administrasinya, harus adanya kepatuhan dari kebijakan tersebut, dan

apa saja dampak dari implementasi kebijakannya, dimana lebih fokus menekankan pada proses pembuatan kebijakan yang melibatkan usaha secara terus menerus untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan mengarah pada dampak yang dihasilkan. Adapun implementasi kebijakan dalam penelitian ini adalah kebijakan pengurusan pengajuan klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan melalui layanan Jamsostek *Mobile*. Salah satu implementor layanan Jamsostek *Mobile* yaitu oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dengan tujuan dilaksanakannya penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana layanan Jamsostek *Mobile* dapat di implementasikan oleh implementor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yang dapat memudahkan masyarakat maupun peserta dalam mengurus pengajuan klaim jaminan hari tua (JHT).

### **Model Implementasi Kebijakan**

#### **1. Model Jones**

Menurut Jones (1996:296) “Implementasi Kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program. Tiga kegiatan yang mempengaruhi implementasi kebijakan, diantaranya sebagai berikut :

- a. Organisasi : pembentukan atau penataan kembali sumberdaya, unit – unit serta metode untuk menjadikan program berjalan.
- b. Interpretasi : menafsirkan agar program (seringkali dalam hal

status) menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.

- c. Penerapan : ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program”.

#### **2. Model Edward III**

Menurut Edward III (1980:10) menyatakan bahwa :

“Dalam implementasi kebijakan untuk memperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, diantaranya sebagai berikut :

- a. Komunikasi, agar implementasi menjadi efektif maka mereka yang bertanggung jawab adalah untuk mengimplemmentasikan sebuah keputusan mesti tahu apa yang seharusnya mereka kerjakan.
- b. Sumberdaya, jika personalia yang bertanggung jawab dalam melaksanakan semua kebijakan kurang sumber daya untuk mengerjakan sebuah pekerjaan efektif maka implementasi tidak akan efektif pula.
- c. Disposisi, bukan saja mesti para implementor tahu apa yang dikerjakan dan memiliki kapasitas untuk melakukan hal ini melainkan juga mereka mesti berkehendak untuk melakukan suatu kebijakan.
- d. Stuktur Birokrasi, berkenaan jika sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan sebuah kebijakan ini dan para implementor tahu apa yang

dikerjakan dan ingin mereka untuk melaksanakan mengerjakannya implementasi kebijakan.

akan dicegah karena kekurangan Dari beberapa model dalam stuktur birokrasi”. implementasi kebijakan yang

### 3. Model Meter dan Horn

Menurut Meter dan Horn (1975: 445 - 484) “Implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Terdapat beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi kebijakan publik, diantaranya sebagai berikut :

- a. Standar dan Tujuan Kebijakan, menguraikan tujuan keseluruhan dari sebuah keputusan.
- b. Sumber Daya Kebijakan, berkenaan dengan dana atau insentif dalam program yang dapat mendorong atau memfasilitasi implementasi yang efektif.
- c. Komunikasi Antar Organisasi Terkait dan Kegiatan Penegak, implementasi yang efektif menyaratkan bahwa standar dan tujuan program dipahami oleh orang – orang yang bertanggung jawab atas pencapaiannya.
- d. Karakteristik Instansi Pelaksana, hubungan badan pelaksana dengan peserta lain dalam sistem penyampaian kebijakan .
- e. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, lingkungan eksternal kebijakan publik.
- f. Disposisi Pelaksana, respon pelaksana dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauan

implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, dapat peneliti interpretasikan bahwa terdapat suatu persamaan dan perbedaan pada masing-masing model implementasi kebijakan. Persamaan diantara ketiga model tersebut adalah berfokus pada bagaimana dimensi-dimensi yang ada dalam sebuah kebijakan bisa berpengaruh dalam penerapan atau implementasinya, dan tentunya ketiganya sama-sama bertujuan untuk dapat mengetahui apakah akan berhasil atau tidak kebijakan tersebut ketika diimplementasikan.

Sedangkan perbedaan yang ditemukan dari ketiga model tersebut yaitu terkait variabel atau dimensi yang ada. Seperti dalam model Jones terdapat tiga variabel yang diukur, dalam model Edward III ada empat variabel, sedangkan pada model Metter dan Horn menggunakan enam dimensi atau variabel. Selain itu, perbedaannya terletak pada fokus dari masing-masing model implementasi kebijakan. Dimana pada model Edward III lebih fokus menekankan pada isu kebijakannya agar berjalan dengan efektif, lalu pada model implementasi Meter dan Horn fokus menekankan pada beberapa hal yang mempengaruhi kinerja kebijakan, serta pada model implementasi Jones lebih fokus menekankan pada kegiatan yang mempengaruhi kebijakan dalam

mengoperasikan sebuah program agar dapat dioperasikan dengan baik.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model implementasi menurut Jones, karena dalam mengukur keberhasilan suatu implementasi kebijakan, pada penelitian ini dilihat dengan mengetahui bagaimana tahap pengorganisasiannya, interpretasi dan penerapannya dalam mengoperasikan sebuah program, agar program tersebut dapat dioperasikan dengan baik. Dimana program dalam penelitian ini adalah aplikasi Jamsostek *Mobile*, yang merupakan bentuk dari layanan digital di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. Disini peneliti menekankan fokus pada bagaimana implementasi layanan Jamsostek *Mobile* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, dalam pengajuan klaim jaminan hari tua (JHT). Selain itu, dengan model implementasi kebijakan menurut Jones, peneliti bisa melakukan penelitian dengan mengkaji bagaimana implementasi kebijakan dapat dikatakan berjalan dengan baik, dan bagaimana sebuah program dapat dioperasikan dengan baik, bukan hanya mengkaji faktor pendukung dari kebijakannya saja yang menjadi tolak ukur dari berhasil atau tidaknya kebijakan tersebut diimplementasikan.

Maka dengan demikian, dalam penelitian ini implementasi kebijakan tentang layanan Jamsostek *Mobile* menggunakan model tersebut karena memuat pada bagaimana keberhasilan implementasi kebijakan ketika

dijalankan atau dioperasikan, dengan dukungan dari tiga dimensi atau variabel. Sehingga, dapat menentukan apakah implementasi layanan Jamsostek *Mobile* tersebut telah diimplementasikan dengan baik atau tidak, dan apakah sudah dikatakan berhasil atau belum.

### *E- Government*

Menurut Suaedi dan Wardianto (2010:54), “*E-government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik”. Sedangkan, menurut Indrajit (2004:4) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang selama berjalan.

Dari beberapa definisi diatas, dapat peneliti interpretasikan bahwa *E-government* merupakan bentuk pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam mengikuti perkembangan jaman dengan memanfaatkan basis teknologi, informasi dan komunikasi, dengan berwujud layanan digital agar mampu menciptakan suatu interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat, dengan menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam layanannya. *E-government* ini juga hadir sebagai upaya untuk

memperbaiki produktivitas dan kinerja pemerintah agar bisa melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif dan efisien, sehingga terwujudnya sebuah kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kualitatif dengan pendekatan naratif. Dipilihnya penggunaan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan

naratif ini dilatarbelakangi oleh situasi peneliti yang mengamati langsung fenomena masalah yang ada sesuai dengan kondisi alamiah atau kondisi sebenarnya di lokasi penelitian. Peneliti berpandangan bahwa dengan menggunakan metode ini akan dapat menjawab sejumlah permasalahan yang ada dalam layanan Jamsostek *Mobile*. Adapun penentuan informan pada penelitian ini menggunakan rancangan *non probability sampling* dengan teknik *snowball sampling*.

**Tabel 1. Informan**

No.	Informan	Keterangan
1.	Informan 1	Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi
2.	Informan 2	Kepala Bidang Pelayanan
3.	Informan 3	Kepala Bidang Kepesertaan
4.	Informan 4	Kepala Bidang Umum dan SDM
5.	Informan 5	<i>Customer Service</i>
6.	Informan 6	Masyarakat/Peserta Jaminan Hari Tua yang sudah menggunakan layanan JMO
7.	Informan 7	Masyarakat/Peserta Jaminan Hari tua yang belum menggunakan layanan JMO

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023)

Informan terdiri dari Kepala Cabang BPJS ketenagakerjaan Sukabumi, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Umum dan SDM, Kepala Bidang Kepesertaan, Customer Service, dan masyarakat maupun peserta Jaminan Hari tua (JHT). Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi, serta materi audio dan visual. Dalam penelitian kualitatif, data yang telah diperoleh dari hasil

penelitian tentunya harus valid dan dapat teruji kebenarannya. Sehingga peneliti menggunakan Validasi data yang dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data menurut Miles & Huberman, yang meliputi Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), & Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing or Verification*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada tahap ini peneliti mendeskripsikan hasil temuan di lapangan yang telah dikumpulkan dengan didasarkan pada model implementasi kebijakan Charles O. Jones yang memiliki tiga dimensi yaitu; 1) Organisasi; 2) Interpretasi; dan 3) Penerapan.

### **Organisasi**

Organisasi menurut Jones (1996:296) merupakan pembentukan atau penataan kembali sumberdaya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan. Sehingga, dapat peneliti interpretasikan bahwa organisasi yaitu suatu rangkaian kegiatan pembentukan dan penataan kembali sumber daya, unit-unit serta cara yang dilakukan dengan tujuan agar suatu kebijakan atau program yang telah dirancang dapat dijalankan. Dimana, organisasi ini disebut sebagai istilah birokrasi, yang tentunya setiap program atau kebijakan yang dibuat, akan membutuhkan sebuah organisasi agar nantinya para pembuat kebijakan dapat mengkomunikasikan secara lebih intens dengan sasaran kebijakan yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini, implementasi layanan Jamsostek *Mobile* dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dari segi organisasi sudah berjalan cukup baik. Struktur birokrasi dalam penerapan layanan JMO memiliki pola koordinasi yang disesuaikan dengan jobdesk masing-masing bidang yang terlibat secara aktif yakni bidang

kepesertaan, bidang pelayanan, serta bidang Umum dan SDM. Tugas dan fungsi diawali oleh bidang SDM dalam membekali pemahaman layanan JMO kepada karyawan termasuk dalam menyediakan atau memfasilitasi media informasi untuk kegiatan sosialisasi maupun edukasi yang akan dilakukan oleh bidang kepesertaan, kemudian bidang kepesertaan yang akan turun langsung ke perusahaan dalam memberikan informasi, melakukan edukasi dan sosialisasi, lalu bidang pelayanan yang akan melayani para peserta, termasuk menerima informasi yang masuk dari peserta, dan menangani berbagai masalah dan keluhan yang dialami oleh peserta dalam penggunaan layanan JMO. Pada dasarnya seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan memiliki kewajiban dalam melakukan sosialisasi maupun edukasi kepada perusahaan maupun peserta dan masyarakat untuk menggunakan layanan Jamsostek *Mobile* dalam mengurus pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan total sumber daya manusia yang terlibat sekitar 29 orang.

Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam pelaksanaan sebuah program kebijakan yang akan diterapkan, bahkan menjadi suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dari sebuah organisasi. Karena, agar sebuah program kebijakan dapat dijalankan dengan baik, diperlukan adanya sumber daya manusia yang mencukupi. Dalam arti sumber daya manusia yang memiliki kemampuan

dan keahlian dalam menerapkan kebijakan yang dimaksud. Pada dasarnya sebaik apapun sebuah program kebijakan, tetap tidak akan mampu berjalan dengan baik jika tidak memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Maka, penerapan sebuah program kebijakan, diperlukan adanya sumber daya manusia yang mencukupi, supaya penerapan tersebut dapat berjalan dengan baik. Dimana kualifikasi pendidikan sumber daya manusia dalam penerapan layanan Jamsotek *Mobile* pada pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi sudah memenuhi dan sudah memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan penerapan maupun dalam mensosialisasikannya. Selain itu, penerapan layanan JMO juga melibatkan Dinas Kependudukan dalam proses administrasi layanan JMO. Karena dalam administrasi peserta diperlukan adanya data diri masing-masing peserta seperti NIK KTP yang sudah di-upgrade.

*Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dalam penerapan layanan JMO pada pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ini dikemas dalam bentuk brosur yang berisi panduan bagi para peserta. Seperti cara pendaftaran akun JMO, cara pengkinian data/verifikasi data, cara cek saldo, proses *tracking claim*, dan cara untuk mengajukan klaim saldo

Jaminan Hari Tua. Seperti pada gambar berikut ini:

**Gambar 1. Brosur Layanan JMO Memuat Tata Cara Klaim JHT, Syarat Klaim Peserta dan Proses Tracking claim JHT**



(Sumber : Brosur di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, 2023)

Jadwal pelaksanaan penerapan layanan Jamsotek *Mobile* sudah tertata dengan baik. Dimana secara sistem untuk pengajuan klaim JHT dapat dilakukan dari pukul 06.00-20.00 setiap hari, namun untuk pencairan saldo JHT hanya dapat dicairkan pada hari senin-jumat saja. Sedangkan waktu operasional pelayanan dikantor cabang bagi peserta yang terkendala layanan JMO yaitu pada pukul 08.00-16.00

setiap hari senin-jumat. Adapun jadwal pelaksanaan kegiatan sosialisasi dilakukan secara kondisional disesuaikan dengan kondisi dan situasi pada sasaran kebijakan.

Cara yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi agar masyarakat maupun peserta dapat menerapkan layanan Jamsostek *Mobile* dalam mengurus pengajuan klaim jaminan hari tua diantaranya melakukan sosialisasi secara langsung melalui *Gathering* perusahaan, *Visit Company*, sosialisasi kepada *stakeholders*, dan melakukan koordinasi antara Petugas AR (*Account Representative*) Kantor Cabang dengan PIC dan HRD Perusahaan. Serta melakukan kegiatan sosialisasi secara tidak langsung melalui publikasi melalui media cetak maupun media elektronik, radio, pemasangan spanduk kantor cabang, penggunaan layanan *Customer Service*, penayangan iklan JMO yang selalu diputar tiap waktu pada media televisi yang sudah disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi.

Jika melihat berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dalam menerapkan layanan JMO pada pengajuan klaim Jaminan Hari Tua tersebut, dapat diketahui bahwa dari segi organisasi sudah berjalan dengan cukup baik. Karena hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Jones (1996:296) bahwa tujuan organisasi adalah menjalankan program-program yang dirancang.

Dimana dalam hal ini, dapat peneliti interpretasikan bahwa struktur birokrasi yang meliputi koordinasi, sumber daya manusia, pedoman, jadwal pelaksanaan dan cara yang dilakukan merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi untuk bisa menjalankan program layanan JMO dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ini dapat berjalan dengan baik. Maka dengan terlaksananya segala upaya tersebut, menunjukkan bahwa dari segi organisasi, penerapan layanan JMO dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua sudah sesuai dan sudah berjalan cukup baik.

### **Interpretasi**

Interpretasi menurut Jones (1996:296) yaitu menafsirkan agar program (seringkali dalam hal status) menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Sehingga dapat peneliti interpretasikan bahwa interpretasi merupakan sebuah upaya yang dilakukan para pelaksana kebijakan dalam menafsirkan suatu kebijakan yang telah dibuat, menjadi sebuah rencana dan pengarahan yang tepat agar dapat diterima dengan mudah dan dipahami oleh pelaku serta sasaran kebijakan, sehingga kebijakan tersebut dapat terlaksana. Dalam hal ini, pemahaman pelaku yaitu para pelaksana kebijakan (BPJS ketenagakerjaan Cabang Sukabumi) dan sasaran kebijakan yaitu yang menerima kebijakan (masyarakat

maupun peserta). Dimana pemahaman para pelaksana kebijakan ini adalah cara mereka untuk bisa menafsirkan tanggung jawabnya dalam memahami isi dari kebijakan yang telah diberikan. Sedangkan pemahaman sasaran kebijakan (masyarakat maupun peserta) tidak terletak pada isi dari kebijakan yang telah dibuat, tapi pada bagaimana cara penyampaian, cara pendekatan dan cara melaksanakan kebijakannya.

Sejauh ini para implementor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi sudah cukup mengetahui karena sudah mendapatkan arahan sebelumnya, dari semenjak aplikasi JMO *launching*. Namun, pemahaman ini masih belum cukup merata karena pengembangan program digital terbilang masih baru, dan diperlukan waktu yang cukup untuk bisa beradaptasi dengan baik pada kebiasaan baru melalui layanan berbasis digital. Oleh karena itu, masih ditemukan adanya implementor yang belum cukup mengetahui secara lebih detail terkait layanan JMO. Sehingga, masih perlu ditingkatkan agar seluruh implementor dapat memahaminya secara merata. Karena pada dasarnya sebagai seorang implementor, tentu wajib mengetahui dan memahami terlebih dahulu terkait suatu program kebijakan yang akan diimplementasikan, agar dapat menyampaikan dan mengedukasi kepada sasaran kebijakan dengan baik. Sasaran dalam kegiatan penafsiran layanan Jamsostek *Mobile*, yang

dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yaitu kepada perusahaan, seluruh peserta Jaminan Hari Tua (JHT) dan masyarakat.

Sumber daya yang memiliki wewenang atau tanggung jawab dalam menafsirkan layanan Jamsostek *Mobile* adalah seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. Namun jika dilihat dari stuktur organisasinya, yang memiliki tanggungjawab terkait layanan Jamsostek *Mobile* adalah Bidang Kepesertaan dan Bidang Pelayanan. Dimana bidang kepesertaan sebagai pihak yang turun langsung ke perusahaan untuk melakukan sosialisasi, sedangkan bidang pelayanan yang menerima *feedback* dari peserta atas sosialisasi dan edukasi tersebut, dengan melayani keluhan dan segala permasalahan yang dialami peserta dalam menggunakan layanan JMO untuk pengajuan klaim JHT.

Informasi yang disampaikan dalam kegiatan penafsiran tentang layanan Jamsostek *Mobile* dalam pengajuan klaim Jaminan Hari tua (JHT) yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi diantaranya memberitahukan kepada masyarakat maupun peserta meliputi fungsi layanan JMO, cara mengunduh aplikasi JMO, manfaat dan teknis penggunaannya, fitur, langkah, proses dan tata cara mengajukan klaim JHT melalui aplikasi JMO, beserta dengan solusi ketika terjadi kendala dalam penggunaan layanan Jamsostek *Mobile*.

**Tabel 1. Kegiatan Penafsiran Layanan Jamsostek *Mobile* yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi**

No	Jenis Aktifitas	Frekuensi
1	Kegiatan <i>gathering</i> perusahaan.	11
2	<i>Visit Company</i>	255
3	Koordinasi antara Petugas AR ( <i>Account Representative</i> ) Kantor Cabang dengan PIC Perusahaan	Selama jam layanan
4	Publikasi melalui media <i>online</i> maupun radio	2
5	Sosialisasi kepada <i>stakeholders</i>	46
6	Pemasangan media informasi di Kantor Cabang seperti spanduk, poster.	Terpasang
7	Layanan informasi di Kantor Cabang	Selama jam layanan

(Sumber : Diolah Peneliti dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, Peneliti 2023)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa dalam menerapkan layanan Jamsostek *Mobile* dalam pengajuan klaim JHT, BPJS ketenagakerjaan Cabang Sukabumi telah melakukan berbagai upaya seperti kegiatan *Gathering* perusahaan, *Visit Company*, Koordinasi antara Petugas AR (*Account Representative*) Kantor Cabang dengan PIC dan HRD Perusahaan, Sosialisasi kepada *stakeholders*, publikasi melalui media maupun radio, Pemasangan media informasi di Kantor Cabang seperti spanduk, televisi, poster, serta layanan informasi di kantor cabang. Namun, dari seluruh kegiatan sosialisasi tersebut yang paling sering dilakukan sepanjang tahun 2022 adalah kegiatan *visit company* yang sudah dilakukan sekitar 255 kali dalam waktu 1 tahun. Dimana kegiatan tersebut cukup rutin dilakukan setiap bulannya. Seperti contohnya sesuai dengan data yang peneliti dapatkan, pada 2 bulan terakhir di tahun 2022 terdapat 10 kali kegiatan

*visit company* pada bulan november, dan 15 kali di bulan Desember 2022.

Terdapat penyusunan prioritas dalam melakukan kegiatan penafsiran layanan JMO pada pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. Penyusunan prioritas tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Penyesuaian sosialisasi terhadap perusahaan besar
2. Pada perusahaan padat karya seperti pabrik
3. Pada para peserta maupun masyarakat yang belum menggunakan dan mengunduh layanan JMO

Namun, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan sejumlah informan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa dari segi interpretasi, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi selaku pelaksana kebijakan layanan Jamsostek *Mobile*, sudah melakukan adanya upaya yang cukup beragam untuk melakukan

penafsiran kepada sasaran kebijakan dengan melakukan sosialisasi dan edukasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun, masih banyak banyak perusahaan, peserta maupun masyarakat yang belum tereduksi dengan baik, sehingga apa yang disampaikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi masih belum tersampaikan dengan jelas. Dimana masih adanya peserta maupun masyarakat yang belum paham bahkan belum mengetahui mengenai fungsi dari layanan Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Hal ini didukung dari data yang peneliti peroleh terkait jumlah perusahaan yang baru menggunakan layanan JMO dan baru mengunduh aplikasi JMO yaitu sekitar 45,82 % dengan jumlah 2.253 perusahaan dari total 4.916 perusahaan aktif di Sukabumi. Maka, masih ada sekitar 54,18% dengan jumlah 2.663 perusahaan perusahaan aktif di Sukabumi yang belum menggunakan layanan JMO. Sehingga untuk dimensi interpretasi dalam model implementasi menurut Jones, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi masih belum berjalan dengan maksimal, karena belum dapat mencapai target yang diharapkan.

### **Penerapan**

Dalam dimensi penerapan yang merupakan dimensi terakhir dalam model implementasi yang dikemukakan oleh Jones, berfokus untuk dapat mengetahui bagaimana dan sejauh mana penerapan kebijakan yang

dijalankan, setelah sebelumnya telah dilakukan suatu pengorganisasian dan penafsiran atau pengomunikasiannya. Dimana menurut Jones (1996:296) merupakan ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program. Dari pemaparan dimensi penerapan menurut Jones tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan ialah sesuatu yang sudah ditentukan dengan rutin, seperti contohnya terkait pelayanan dan pembayaran yang telah disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan sebuah program. Adapun dalam penelitian ini, terkait layanan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, yang penerapan sudah dijalankan dan diterapkan sesuai dengan pedoman. Melihat kondisi dari layanan Jamsostek *Mobile* ini merupakan layanan yang masih baru, maka dalam melaksanakan penerapannya perlu terus dilakukan suatu perbaikan dan peningkatan secara berkala, agar memperoleh hasil yang lebih maksimal.

Kemudian, hal penting lainnya yang perlu ada dan diperhatikan secara penuh, ketika menerapkan sebuah program adalah pelayanan informasi. terdapat pelayanan informasi mengenai layanan Jamsostek *Mobile* di BPJS ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, dengan cara dan bentuk yang beragam. Dimulai dari pelayanan informasi melalui beberapa kanal media sosial, kemudian melalui layanan *ICU*

(layanan informasi khusus untuk para peserta yang mengalami kendala pada kasus aplikasi JMO), layanan *call center* 175, layanan di *website* resmi BPJS Ketenagakerjaan, sampai kepada pelayanan informasi yang disediakan melalui media spanduk seperti yang ada di depan kantor cabang sukabumi, pada radio, dan *banner* yang ada di tiap perusahaan. Selain dapat membantu peserta untuk mengajukan klaim JHT dengan mudah tanpa memakan waktu lama, tentunya layanan JMO juga dapat membantu para implementor dalam mengelola data diri peserta yang bisa diakses langsung tanpa perantara pihak lain, serta membantu pada proses administrasi karena tidak harus melakukan pemberkasan fisik.

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting guna mempermudah suatu proses kegiatan. Sarana dan prasarana ini dapat membantu produktivitas kegiatan yang dilakukan. Dalam penerapan layanan Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, yaitu:

1. Alat bantu dalam memperkenalkan layanan Jamsostek *Mobile* kepada para peserta seperti brosur dan spanduk layanan JMO, dan media televisi yang menampilkan informasi layanan JMO di kantor BPJS ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, serta pada Media Sosial *Facebook*, *Instagram*, *Youtube*, *Twitter*, dan *Website* Resmi BPJS

Ketenagakerjaan. Seperti pada gambar dibawah ini:

### **Gambar 2. Spanduk, Brosur dan televisi yang berisi informasi layanan JMO**



(Sumber: Kantor BPJS ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, oleh peneliti, 2023)

### 2. Layanan Mobil Keliling

Mobil keliling merupakan salah satu media yang digunakan BPJS ketenagakerjaan Cabang Sukabumi untuk memberikan informasi tentang dalam mengurus administrasi peserta dan pengajuan klaim peserta, dengan melakukan interaksi langsung dengan mereka. Adapun layanan yang dapat diterima oleh masyarakat dari layanan mobil keliling ini untuk pengembangan dan pengelolaan kepesertaan, penyampaian edukasi program jaminan sosial tenaga kerja, termasuk program Jaminan Hari Tua (JHT), penerimaan berkas dan

proses pendaftaran pesert baru, penerimaan berkas klaim program BPJS Ketenagakerjaan, dan pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT).

### **Gambar 3. Mobil Keliling BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi**



(Sumber: Kantor BPJS

*ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, oleh peneliti, 2023)*

3. Sarana dan prasarana selanjutnya tergantung kepada kemampuan dari peserta untuk dapat mengakses aplikasi JMO seperti mempunyai smartphone yang berbasis android maupun IOS, dan memiliki akses jaringan.

Namun, berdasarkan hasil dari pengamatan dan penelusuran lebih lanjut yang telah peneliti lakukan, dalam penerapannya ditemukan masih adanya masyarakat maupun peserta yang belum bisa menggunakan layanan Jamsostek *Mobile* secara mandiri, karena mengalami kesulitan dan kendala karena data diri yang belum lengkap. Sehingga tidak bisa melanjutkan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Salah satu kendala

yang sering dialami adalah pada proses verifikasi data/pengkinian data yang memerlukan adanya data NIK pada KTP yang sudah di-upgrade. Sedangkan beberapa peserta maupun masyarakat yang peneliti temukan, beberapa NIK pada KTP masing-masing peserta belum di-upgrade menjadi *E-KTP*. Hal ini tentu menjadi sebuah kendala yang pada akhirnya membuat para peserta merasa kesulitan dalam mengajukan klaim JHT melalui layanan JMO. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat maupun peserta yang memiliki keterbatasan pemahaman teknologi dan kurangnya budaya membaca, yang menyebabkan peserta maupun masyarakat cenderung masih memasang tameng dalam peralihan ke dalam proses pengembangan digital. Sehingga berakibat pada timbulnya sebuah anggapan bahwa proses pelayanan pengajuan klaim JHT melalui layanan Jamsostek *Mobile* itu rumit. Seperti fakta yang peneliti temukan dilapangan, masih adanya masyarakat maupun peserta yang belum menggunakan layanan JMO dikarenakan belum memiliki pemahaman dan pengetahuan terkait layanan JMO. Padahal informasi terkait layanan JMO sudah sering disampaikan dengan pengemasan informasi yang beragam oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, rupanya hal tersebut belum mampu memikat daya tarik masyarakat maupun peserta untuk menggunakan layanan JMO. Sehingga mengakibatkan

tak sedikit peserta maupun masyarakat yang lebih memilih mengurus pengajuan klaim Jaminan Hari Tua, dengan datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, melalui layanan *onsite*. Bahkan banyak yang memilih menggunakan perantara pihak ketiga (jasa calo) dalam proses pengajuan dan pencairan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di wilayah kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. Padahal hal ini dapat membahayakan data diri peserta yang beresiko dapat dipersalahkan. Maka, diperlukan adanya upaya yang lebih maksimal dalam penerapan layanan JMO dengan penyesuaian dalam menghadapi situasi di masyarakat. Sehingga, dari segi penerapan belum berjalan dengan optimal karena sasaran kebijakan belum bisa menggunakan layanan JMO secara mandiri, dimana manfaat dari layanan JMO ini belum bisa dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, peserta maupun perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan tiga dimensi pada model implementasi menurut Jones yaitu: organisasi, interpretasi dan penerapan dapat peneliti uraikan kesimpulan hasil penelitian mengenai implementasi Layanan Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yaitu sebagai berikut:

1. Dalam Organisasi, Implementasi Layanan Jamsostek *Mobile* Dalam

Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi sudah berjalan cukup baik. Dimana Struktur birokrasi dalam penerapan layanan JMO memiliki pola koordinasi yang disesuaikan dengan jobdesk masing-masing bidang yang terlibat secara aktif yakni bidang kepesertaan, bidang pelayanan, serta bidang Umum dan SDM. Namun, semua karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi memiliki kewajiban dalam melakukan sosialisasi maupun edukasi kepada perusahaan maupun peserta dan masyarakat untuk menggunakan layanan JMO dalam mengurus pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Sumber daya manusia yang dilibatkan dalam penerapan layanan JMO sudah mencukupi dengan jumlah 29 orang yang sudah memenuhi kualifikasi dan memiliki kemampuan dalam melakukan penerapan dan mensosialisasikan layanan JMO. Selain itu, penerapan layanan JMO juga melibatkan Dinas Kependudukan dalam proses administrasi layanan JMO. SOP dalam penerapan layanan Jamsostek *Mobile* berbentuk Brosur. Jadwal pelaksanaan penerapan layanan JMO sudah tertata dengan baik sesuai prosedur. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi telah melakukan berbagai cara yang beragam sebagai upaya agar layanan Jamsostek *Mobile* dapat diterapkan

- oleh perusahaan, masyarakat maupun peserta.
2. Dalam kegiatan interpretasi, ada beberapa hal yang sudah sesuai menurut model implementasi Jones, ada juga yang belum. Pengetahuan implementor terkait layanan Jamsostek *Mobile* sudah mengetahui. Namun, masih belum merata karena memerlukan waktu untuk adaptasi pada kebiasaan baru dengan era digital. Sumber daya manusia yang berwenang dalam mensosialisasikan layanan Jamsostek *Mobile* yaitu seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, namun secara lebih khusus menjadi tanggungjawab dari bidang kepesertaan dan bidang pelayanan. Informasi yang disampaikan dalam kegiatan penafsiran meliputi fungsi layanan JMO, cara mengunduh aplikasi JMO, manfaat dan teknis penggunaannya, fitur, langkah serta tata cara mengajukan klaim JHT melalui aplikasi JMO. Kegiatan penafsiran sudah banyak dilakukan dan tidak terhitung, karena sampai saat ini masih tetap melakukannya dan disesuaikan dengan kondisi lapangan. Dalam kegiatan penafsiran terdapat penyusunan prioritas yang dilakukan. Sasaran dalam kegiatan penafsiran oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi terdiri dari seluruh perusahaan aktif di Sukabumi, masyarakat dan seluruh peserta Jaminan Hari Tua (JHT). Walaupun sudah banyak upaya yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dalam menafsirkan layanan JMO, namun belum cukup memberikan hasil yang maksimal, karena belum cukup mencapai target yang diharapkan. Dimana masih banyak perusahaan, peserta maupun masyarakat yang belum teredukasi dengan baik, sehingga apa yang disampaikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi masih belum tersampaikan dengan jelas.
  3. Penerapan Layanan Jamsostek *Mobile* di wilayah kerja kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi sudah sesuai dengan pedoman, terdapat pelayanan informasi mengenai layanan Jamsostek *Mobile* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dengan cara dan bentuk yang beragam. Layanan JMO dapat membantu implementor dalam pengelolaan data pribadi peserta dan dalam proses pemberkasan. Sarana dan prasarana dalam penerapan layanan Jamsostek *Mobile* sudah lengkap dan dapat digunakan. Namun, dalam penerapannya ditemukan masih adanya masyarakat maupun peserta yang belum bisa menggunakan layanan Jamsostek *Mobile* secara mandiri, karena mengalami kesulitan dan kendala. Sehingga tidak bisa melanjutkan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat maupun peserta yang memiliki

keterbatasan pemahaman teknologi dan kurangnya budaya membaca, dimana peserta maupun masyarakat cenderung masih memasang tameng dalam peralihan pada era digital. Sehingga berakibat pada timbulnya anggapan bahwa proses pelayanan pengajuan klaim JHT melalui layanan JMO rumit, dan tak sedikit peserta maupun masyarakat yang lebih memilih mengurus pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui layanan *Onsite*. Bahkan banyak yang memilih menggunakan perantara pihak ketiga (jasa calo) dalam proses pengajuan dan pencairan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di wilayah kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. Dari segi penerapan belum cukup berjalan optimal karena sasaran kebijakan belum bisa menggunakan layanan JMO secara mandiri, dimana manfaat dari layanan JMO ini belum bisa dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, peserta maupun perusahaan.

Berikut saran yang peneliti utarakan berdasarkan pada hasil penelitian mengenai Implementasi Layanan Jamsostek *Mobile* Dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yaitu sebagai berikut:

a. Hendaknya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi perlu lebih memberikan edukasi atau pembekalan pemahaman yang lebih merata kepada implementor terkait

layanan Jamsostek *Mobile*, supaya memberikan kemudahan ketika menyampaikan informasi dan kepada sasaran kebijakan.

b. Hendaknya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dapat melaksanakan kegiatan penafsiran atau sosialisasi yang lebih jelas, masif, secara merata dan menyeluruh kepada setiap perusahaan, masyarakat maupun peserta. Terutama terkait solusi dari permasalahan yang kerap dialami oleh para pengguna seperti pada proses verifikasi data/pengkinian data. Misalnya dengan membuat suatu kelas pelatihan baik secara virtual maupun secara langsung dengan tatap muka, pada masyarakat maupun peserta yang masih kesulitan mengakses atau menggunakan layanan Jamsostek *Mobile* dalam mengurus pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), terutama yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi. Agar peserta maupun masyarakat mampu menggunakan layanan JMO secara mandiri tanpa perantara pihak lain yang dapat membahayakan data diri peserta. Serta sosialisasi media cetak dan sosialisasi langsung kepada masyarakat perlu lebih dioptimalkan, agar informasi mengenai Layanan Jamsostek *Mobile* dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dapat diketahui secara luas oleh masyarakat umum terutama pada

masyarakat yang tinggal dipelosok desa.

- c. Hendaknya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi perlu meningkatkan daya tarik masyarakat dengan memberikan informasi yang lebih menarik dan mengikuti perkembangan jaman, kepada peserta maupun masyarakat yang cenderung memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi. Misalnya dalam upaya penerapan layanan JMO ini dilakukan dengan membuat kerjasama bersama Mojang Jajaka Sukabumi dalam mensosialisasikan layanan JMO, atau dengan beberapa *content creator* muda, maupun dengan melaksanakan suatu event bersama mahasiswa dari beberapa institusi pendidikan terdekat, yang pada umumnya memiliki ide-ide kreatif dan inovatif.

*Kepemimpinan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.*

*Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Analisis data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI-Press.*

*Nugroho, R. (2021). Kebijakan Publik : Implementasi dan Pengendalian Kebijakan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.*

*Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu.*

*Purwanti, D., Wijaya, A. R., Meigawati, D., & Kusumah, H. A. (2021). Formulasi PERDA Ketenagakerjaan Kota Sukabumi Dalam Sudut Pandang Akademik. Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS), 89-99.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT).

Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (JHT).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

*Anderson, J. (1978). Public Policy Making. Chicago : Holt, Rinehart and Winston.*

*Anderson, J. (1978). Public Policy Making. Chicago: Holt, Rinehart and Winston.*

*Indrajit, R. E. (2016). Konsep Dan Strategi EElectronic Government.*

*Jones, C. O. (1996). Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy) Terjemahan Ricky Ismanto. Jakarta: PT Raja Grafin.*

*Kadji, Y. (2015). Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik*