

SKRIPSI

**PELAYANAN APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) DALAM PROSES
KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA KANTOR BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG BANJARMASIN**



Kristela Andini

2010411320038

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* DALAM PROSES KLAIM
JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Kristela Andini** NIM : 2010411320038
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A- dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 1 Juli 2024.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Avela Dewi, S. Sos. M.Si
NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

Sugiannor, S.Sos M.AP
NIP. 198903062022031005

(.....)

c. Anggota

Anjani, S.AP, M. AP
NIP. 199506102022032018

(.....)

Banjarmasin, Juli 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kristela Andini
Tempat/Tanggal Lahir : Bentot, 12 Oktober 2001
NIM : 2010411320038
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Desa Bentot RT.04 RW.001
Kecamatan Patangkep Tutui , Kabupaten Barito Timur

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila di kemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 3 Juli 2024
Mahasiswa yang bersangkutan,



Kristela Andini
NIM. 2010411320038

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, Karena Atas anugrah dan berkatnyalah peneliti dapat melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini yang berjudul “ Efektivitas Pelayanan Aplikasi JAMSOSTEK *MOBILE* (*JMO*) Dalam Proses Klaim (JHT) Jaminan Hari Tua Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin”

Disusunnya penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam prosesnya sangat dibutuhkan usaha yang giat, kerja keras dan tentunya ketekunan demi menyelesaikan pengerjaan skripsi ini. Akan tetapi, proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari orang-orang sekitar yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dari berbagai aspek. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada Yang Terhormat :

1. Bapak Prof.Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;

2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
3. Ibu Avela Dewi S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin; dan juga selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan waktu selama proses penulisan proposal skripsi ini
4. Enly Hadiyanor, S.IP, M.SI selaku dosen pembimbing akademik yang selama perkuliahan selalu membimbing dalam menentukan KRS;
5. Dosen Penguji I Sugiannor,S.Sos, M.AP yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;
6. Dosen Penguji II Anjani, S.AP, M.AP yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas lambung Mangkurat, khususnya dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu serta pengetahuannya melalui pengajaran, dukungan dan masukan selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini;
8. Kepada Kepala Bidang Pelayanan , Kepala bidang MSDM, dan staff pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Banjarmasin yang telah berkenan yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini;

9. Terkhusus kepada Orang tua Tersayang Papah Jemmy Tuhumena dan Mama Martha, Kakak ku , dan Adik ku yang senantiasa mendukung dan mendoakan segala proses dalam Pengerjaan skripsi ini;
10. Kepada Teman dan Sahabat saya yang memberikan dorongan terus menerus sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;

Peneliti menyadari bahwasanya proposal skripsi ini juga tidak luput dari berbagai kekurangan oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik untuk perbaikan, sehingga akhirnya proposal skripsi ini bisa dilanjutkan ke tahap skripsi berikutnya.

Banjarmasin, Maret 2024

Peneliti

Kristela Andini

ABSTRAK

Kristela Andini, 201041132038 Pelayanan Aplikasi Jamostek *Mobile* (JMO) dalam proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin. Dibawah bimbingan Ibu Avela Dewi

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis efektifitas layanan penggunaan Aplikasi JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan serta Mengetahui faktor pendukung dan penghambat penggunaan Aplikasi JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan Teori Sutrisno Pengukuran Efektivitas menurut Sutrisno (2007) terdiri dari: Pemahaman program, Tepat sasaran, Tepat waktu diukur, Tercapainya tujuan diukur, Perubahan Nyata.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik data melalui observasi, dokumentasi, wawancara. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan, Staff Pelayanan, dan peserta BPJS ketanagerjaan. Analisis data dilakukan dengan teknik pengumpulan data, redukasi data, penyajian data, dan penarikan paya akat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Aplikasi JAMOSTEK *MOBILE* (JMO) Belum maksimal, kualitas pelayanan diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan) *assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Namun terdapat beberapa factor penghambat, yaitu mulai dari pemahaman program, tepat sasaran, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Saran terkait pelaksnaan pelayanan Aplikasi JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin adalah dapat mempertahankan kualitas Pelayanan yang baik, mereka perlu terus melaksanakan sosialisasi melalui berbagai media serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang memiliki pengaruh terhadap paya akat, dan Untuk terus memberikan kemudahan kepada peserta dalam melakukan klaim JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) , Pihak BPJSK perlu meningkatkan intensitas paya mereka. Termasuk dalam memberikan fasilitas yang lebih mudah diakses serta pelayanan yang resfonsif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Efektivitas Aplikasi JMO

ABSTRACK

Kristela Andini, 201041132038 Jamostek Mobile Application Service (JMO) in the Old Age Security (JHT) Claim process at the BPJS Employment Banjarmasin Branch office. Under the guidance of Mrs. Avela Dewi.

This research aims to analyze the effectiveness of services using the JAMSOSTEK MOBILE (JMO) Application in improving the quality of service at BPJS Employment as well as knowing the supporting and inhibiting factors for using the JAMSOSTEK MOBILE (JMO) Application in improving the quality of BPJS Employment Banjarmasin services. This research uses Sutrisno's theory of measuring effectiveness according to Sutrisno (2007) consisting of: understanding the program, right on target, measured on time, achievement of measured goals, real change.

The research method used is descriptive qualitative with data techniques through observation, documentation, interviews. The informants in this research consisted of the Head of Service Division, Service Staff, and BPJS employment participants. Data analysis was carried out using data collection techniques, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The research results show that the implementation of the JAMOSTEK MOBILE (JMO) Application service has not been optimal, service quality is measured from 5 dimensions, namely: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. However, there are several inhibiting factors, starting from understanding the program, being on target, achieving goals, and real change.

Suggestions regarding the implementation of JAMSOSTEK MOBILE (JMO) Application services at BPJS Employment Banjarmasin Branch are that in order to maintain good service quality, they need to continue to carry out outreach through various media and coordinate with parties who have influence on the community, and to continue to provide convenience to participants in making JAMSOSTEK MOBILE (JMO) claims, BPJSK needs to increase the intensity of their efforts. This includes providing facilities that are more easily accessible and responsive services.

Keywords: Service Quality, JMO Application Effectiveness

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Konsep Efektivitas.....	11
2.3 Konsep Teoritis.....	20
2.4 Jaminan Sosial Tenaga Kerja.....	27
2.5 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan penelitian.....	40
3.2 Tipe Penelitian.....	40
3.3 Lokasi Penelitian.....	40
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Pengelohan Data.....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM & HASIL PENELITIAN.....	46

4.1 Profil Kota Banjarmasin.....	46
4.2 Profil BPJS Ketenagakerjaan Banjarmasin.....	48
4.3 Hasil Penelitian.....	53
4.4 Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Aplikasi JAMSOSTEK <i>MOBILE (JMO)</i> dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT).....	63
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	67
5.1 Pelaksanaan Pelayanan Aplikasi JAMSOSTEK <i>MOBILE (JMO)</i> Dalam Proses klaim JHT Pada BPJSK Cabang Banjarmasin.....	67
5.2 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Aplikasi JAMSOSTEK <i>MOBILE</i> (JMO) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin.....	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
6.1 Kesimpulan.....	76
6.2 Saran.....	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Matrik Temuan Hasil Penelitian Pelaksanaan Pelayanan Aplikasi JMO Pada BPJS Ketenagakerjaan.....	62
Tabel 4.2 Matriks Hambatan Pelaksanaan.....	66
Pelayanan Aplikasi JAMSOSTEK MOBILE (JMO) Pada Kantor BPJSK.....	66
Tabel 5.1 Kualitas pelayanan berdasarkan teori Zeithaml et al.(1990) berdasarkan 5 dimensi.....	69
Tabel 5.2 Indikator Penghambat Efektivitas Pelayanan JAMSOSTEK MOBILE (JMO).....	74

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Rating dan Komentar pada Ulasan Google.....	5
GAMBAR 2.1 Brosur Klaim BPJS KC BANJARMASIN.....	38
GAMBAR 3.1 Kantor BPJS KC BANJARMASIN.....	41
GAMBAR 3.2 Kondensasi Data Menurut Miles Huberman.....	44
GAMBAR 4.1 Jumlah Penduduk Kalimantan Selatan Menurut Jenis Kelamin..... (Juta Jiwa) dan Rasio Jenis Kelamin (Persen), 1971-2022.....	47
GAMBAR 4.2 Penduduk Usia Kerja & Angkatan Kerja Agustus 2021-2023.....	48
GAMBAR 4.3 Struktur Organisasi BPJS Ketanagakerjaan Banjarmasin.....	50
GAMBAR 4.4 Pendaftaran Akun JMO.....	58
GAMBAR 4.5 Pengkinian Data JMO.....	60
GAMBAR 4.6 Klaim JHT 1.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian.....	82
Lampiran 2 :Pedoman Wawancara.....	85
Lampiran 3 :Surat izin penelitian.....	89

