

PENGARUH IMPLEMENTASI, KEMUDAHAN *KLAIM* TERHADAP PROGRAM JAMINAN HARI TUA (JHT) INFORMAL MELALUI JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

Utami Azmarani¹, Nurbaiti², Febrianty³
Universitas Malahayati^{1,2,3}
ramadannn321@gmail.com

Received: 05-05-2025

Revised: 20-04-2025

Approved: 27-04-2025

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan, kemudahan klaim terhadap kepuasan nasabah program Jaminan Hari Tua (JHT) informal melalui Jamsostek *Mobile* (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, menggunakan alat pengumpulan data kuesioner atau angket. Analisis penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25. Dengan populasi 100 yang berada dibawah naungan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. Teknik pengumpulan sampel penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan sampel jenuh. Hasil dari penelitian ini adalah Pengaruh implementasi kebijakan berpengaruh secara parsial terhadap persepsi manfaat *e-Klaim* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung, Kemudahan klaim berpengaruh secara parsial terhadap persepsi manfaat *e- Klaim* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung, Pengaruh Implementasi Kebijakan dan Kemudahan Klaim melalui Jamsostek *Mobile* (JMO) berpengaruh secara simultan terhadap Program Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Kemudahan Klaim Kepuasan *E- Klaim*

PENDAHULUAN

Pada era modern ini, perlindungan sosial menjadi salah satu aspek penting dalam memastikan kesejahteraan pekerja, salah satu bentuk perlindungan sosial tersebut adalah program jaminan hari tua yang disediakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Namun, sektor informal sering kali menghadapi kendala dalam mendapatkan manfaat dari program ini. Sektor informal mencakup berbagai jenis pekerjaan yang tidak memiliki kepastian hukum dan sumber penghasilan tetap, seperti pedagang kaki lima, buruh harian lepas, atau pekerja rumah tangga. Pekerja-pekerja ini sering kali tidak tercatat sebagai peserta program jaminan sosial formal dan mengalami kesulitan ketika ingin melakukan klaim pada program jaminan hari tua (Perwira, Daniel.2003).

Menurut Piteradja (2017) bahwa konsep kebijakan mengandung pengertian atau makna, secara khusus kebijakan sebagai program. Program didefinisikan secara relatif dan spesifik di bidang kegiatan pemerintah yang melibatkan suatu kemasn atau bentuk tertentu dari undang-undang, organisasi, dan sumber daya. Program biasanya dipandang sebagai sarana pemerintah dalam mengejar tujuan yang lebih luas atau tujuan akhir (Piteradja, 2017). Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Umumnya, negara berkembang membangun program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang ditandai oleh peserta dan hal itu terlihat masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal maupun informal. Negara Indonesia adalah salah satu dari negara

berkembang yang menerapkan program tersebut dimana pemerintah membuat beragam program jaminan sosial, salah satunya adalah program jaminan hari tua. Seiring dengan usaha pemerintah untuk ikut serta menjamin sekaligus meningkatkan kesejahteraan sosial, kita ketahui bersama peran serta tenaga kerja dalam pembangunan nasional semakin meningkat dengan disertai berbagai tantangan dan resiko yang dihadapinya. Maka dari itu kepada tenaga kerja perlu diberikan peningkatan kesejahteraannya sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas nasional (Piteradja, 2017).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dibentuk dengan undang-undang. Undang- undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), secara tegas menyatakan bahwa BPJS yang dibentuk dengan undang-undang BPJS adalah badan hukum publik. BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan merupakan bagian dari BPJS. Program jaminan kesehatan serta jaminan pemeliharaan kesehatan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, sedangkan program jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun jaminan hari tua diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. BPJS menerapkan asas universal coverage yang terjangkau seluruh warga, termasuk pekerja asing di Indonesia. Terbentuknya landasan hukum dan kerangka kelembagaan sistem jaminan sosial menjadi landasan perlindungan dan jaminan sosial bagi warga khususnya bidang kesehatan dan ketenagakerjaan. Pada dasarnya sistem jaminan BPJS merupakan perpaduan berbagai elemen program jaminan sosial sejak periode orde baru sampai dengan era awal reformasi, khususnya Jaminan Pengaman Kesehatan (JPK) dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama Jamsostek (Jaminan sosial tenaga kerja), yang dikelola oleh PT. Jamsostek (persero). Namun, berdasarkan undang-undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 januari 2014. BPJS Ketenagakerjaan bersama BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Juli 2015 (Tambunan, 2020).

Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang penting bagi pekerja, termasuk pekerja sektor informal. Namun, akses dan pemahaman terhadap program ini seringkali terbatas, terutama di daerah seperti Bandar Lampung. BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) berupaya mempermudah proses klaim JHT, namun tantangan dalam implementasi dan kemudahan klaim masih perlu dievaluasi. Penelitian oleh Utami Azmarani (2024) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kemudahan klaim berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JHT informal melalui JMO di Bandar Lampung. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman peserta terhadap alur klaim digital dan keterbatasan literasi digital di kalangan pekerja informal. Selain itu, studi oleh Zulfatun Nabilah Cahyani et al. (2024) mengungkapkan bahwa meskipun JMO menawarkan kemudahan, masih ada peserta yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh peserta.

Jaminan hari tua adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Manfaat jaminan hari tua adalah berupa uang yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya yang dibayarkan secara sekaligus

apabila Peserta mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia dan cacat total tetap. Yang dimaksud usia pensiun termasuk peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena PHK dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun, atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya (BPJS Ketenagakerjaan, 2023).

BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan Aplikasi Mobile berbasis Android maupun IOS bernama Jamsostek Mobile yang dirilis pada 2018 sebagai pemanfaatan IT (Teknik Informatika) yang berupa layanan berbasis aplikasi yang dibuat untuk memberikan keefektifan bagi anggota BPJS Ketenagakerjaan supaya mempermudah pencarian program pelayanan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Jamsostek mobile merupakan aplikasi generasi kedua yang dikembangkan dari BPJSTK Mobile. Jamsostek mobile mempunyai fungsi sebagai media pelayanan informasi dari program BPJS Ketenagakerjaan, menjadi media pelaporan dan pengaduan atas permasalahan anggota yang dapat diakses secara mudah. dengan adanya aplikasi tersebut peserta tidak perlu menunggu untuk mengecek dana JHT di kantor BPJS Ketenagakerjaan tetapi bisa di akses melalui aplikasi jamsostek mobile langkah berikutnya hanya memasukan email yang di daftarkan sekaligus PIN akun BPJS jika belum terdaftar sebagai anggota bisa mendaftar secara online melalui aplikasi sebagai anggota baru BPJS Ketenagakerjaan. Bagi anggota BPJS Ketenagakerjaan, tingkat pemahaman penggunaan aplikasi dan kemudahan peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut akan menjadi tolak ukur sejauh mana parapeserta memanfaatkan program yang di berikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan pengaruh implementasi, kemudahan klaim terhadap program jaminan hari tua. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 18.344 peserta aktif di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung. Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 100 responden peserta aktif yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung yang belum mempunyai aplikasi JMO. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling; simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota pupulasi untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.

Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov	
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,135

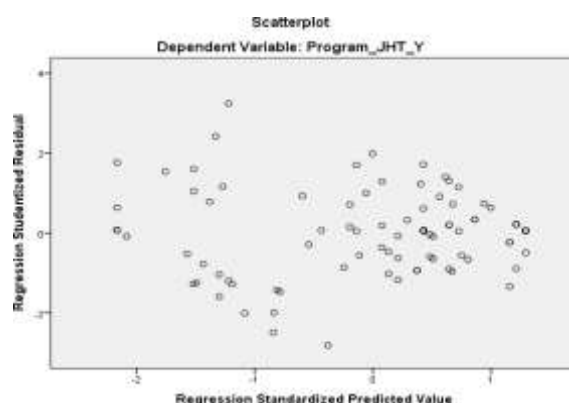
Berdasarkan tabel 1 hasil uji normalitas diatas, diketahui hasil signifikansi uji normalitas sebesar 0,135 dengan $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 5% yaitu $0,135 > 0,05$ yang artinya bahwa data yang digunakan terdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atas persyaratan normalitas

dalam model regresi sudah terpenuhi.

Tabel 2.
Hasil Uji Linearitas

Variabel	VIF	Kondisi	Keterangan
Implementasi (X ₁)	5,980	VIF < 10	Tidak terjadi gejala multikolinearitas
Kemudahan Klaim (X ₂)	5,980	VIF < 10	Tidak terjadi gejala multikolinearitas

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.9 diatas dari hasil uji multikolineritas variabel Implementasi (X₁) dan Kemudahan Klaim (X₂) nilai VIF = 5,980 < 10. maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 1 diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.

Tabel 3.
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,887 ^a	0,787	0,783	1,828	2,009

Berdasarkan tabel 3 hasil uji autokorelasi menggunakan durbin-watson dimana nilai persamaan regresinya sebesar 2,009 yang berarti nilai *durbin-watson* masih berada pada rentang bebas autokorelasi dengan maksud tidak terjadinya autokorelasi karena berada diantara -2 dan +2.

Tabel 4.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square
Implementasi (X ₁) dan Kemudahan Klaim (X ₂)	0,887	0,787

Berdasarkan hasil pada tabel 4.11 diatas diperoleh hasil nilai koefisien korelasi

(R) sebesar 0,887 yang menunjukkan hubungan antara variabel independent dan dependent memiliki hubungan yang Positif kuat (Diatas 0,5). Sedangkan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,787 menunjukkan bahwa kemampuan variabel Implementasi (X₁) dan Kemudahan Klaim (X₂) dalam menerangkan variabel Jaminan Hari Tua (Y) yaitu sebesar 78,7% = 0,787 x 100%. Dan sisanya 21,3% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya diluar penelitian ini.

Tabel 5.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std.Error
Constanta	0,135	0,586
Implementasi (X ₁)	0,280	0,094
Kemudahan Klaim (X ₂)	0,472	0,095

Variabel dependen pada regresi ini adalah Jaminan Hari Tua (Y), sedangkan variabel independen adalah Implementasi (X₁), dan Kemudahan Klaim (X₂). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,135 + 0,280 X_1 + 0,472 X_2 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut yaitu, sebagai berikut :

- 1) Konstanta sebesar 0,135 menyatakan bahwa JHT informal di bpjs ketenagakerjaan bandar lampung adalah sebesar 0,135 apabila Variabel Implementasi dan Kemudahan Klaim bernilai 0 satuan.
- 2) Koefisien regresi Implementasi (X₁) sebesar 0,280 menyatakan bahwa setiap kenaikan variabel Impelementasi sebesar satu satuan maka akan menambah JHT informal di Bpjs Ketenagakerjaan Bandar Lampung adalah sebesar 0,280.
- 3) Koefisien regresi Kemudahan Klaim (X₁) sebesar 0,472 menyatakan bahwa setiap kenaikan variabel Kemudahan Klaim sebesar satu satuan maka akan menambah JHT informal di Bpjs Ketenagakerjaan Bandar Lampung sebesar 0,472.

Tabel 6.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	t hitung	t table	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Implemlentasi (X ₁)	2,972	1,660	0,004	0,05	0,004<0,005	Berpengaruh Signifikan
Kemudahan Klaim (X ₂)	4,941	1,660	0,000	0,05	0,000<0,005	Berpengaruh Signifikan

- 1) Berdasarkan dari tabel 6 diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel Implementasi (X₁) dengan nilai t hitung sebesar 2,972 > t tabel sebesar 1,660 dan nilai sig sebesar 0,004 sedangkan dengan $\alpha = 0,05$. Jadi nilai sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,004 < 0,05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Implementasi (X₁) berpengaruh secara signifikan terhadap JHT informal di Bpjs Ketenagakerjaan Bandar Lampung.
- 2) Berdasarkan dari tabel 6 diatas hasil uji t diperoleh nilai untuk variabel

Kemudahan Klaim (X_2) dengan nilai t hitung sebesar $4,941 > t$ tabel sebesar $1,660$ dan nilai sig sebesar $0,000$ sedangkan dengan $\alpha = 0,05$. Jadi nilai sig lebih kecil dari nilai Alpha ($0,000 < 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kemudahan Klaim (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap JHT informal di Bpjs Ketenagakerjaan Bandar Lampung.

Tabel 7.
Hasil Uji F Simultan

Variabel	F hitung	F table	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Implementasi (X_1) dan Kemudahan Klaim (X_2)	179,573	3,08	0,000	0,05	$0,000 < 0,005$	Berpengaruh Simultan

Berdasarkan dari tabel 7 diatas hasil uji F diatas diperoleh nilai F hitung sebesar $179,573 > F$ tabel sebesar $3,08$ dan diperoleh nilai untuk sig sebesar $0,000$ sedangkan $\alpha = 0,05$. Maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan bahwa Implementasi (X_1) dan Kemudahan Klaim (X_2) berpengaruh secara Simultan terhadap terhadap JHT informal di Bpjs Ketenagakerjaan Bandar Lampung.

PEMBAHASAN

Pengaruh Implementasi JMO terhadap JHT di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung

Hasil penelitian menunjukkan implementasi JMO berpengaruh terhadap JHT di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung. Jamsostek *Mobile* (JMO) adalah Aplikasi resmi dari BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang memudahkan masyarakat yaitu dilakukan secara online, yang bisa di *download* di *android* maupun *ios*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pekerja informal di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung mengenai implementasi program BPJS Ketenagakerjaan, menunjukkan bahwa pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan telah melewati serangkaian proses yang sesuai dengan model implementasi kebijakan publik Charles O. Jones (1996) mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaan serangkaian kegiatan program ada 3 macam aktivitas yaitu organisasi (*organization*), interpretasi (*interpretation*), dan aplikasi (*application*). Selain itu, dengan penerapan implementasi 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.

Pengaruh Kemudahan Klaim JMO terhadap JHT di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung

Hasil penelitian menunjukkan kemudahan klaim JMO berpengaruh terhadap JHT di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung. Artinya dalam hal ini, kemudahan klaim dengan Jamsostek *Mobile* terhadap JHT di BPJS ketenagakerjaan Bandar Lampung sudah berjalan cukup baik dengan persentase sebesar $13,6\%$. Dengan adanya aplikasi JMO proses pengajuan klaim lebih cepat, mudah, praktis dan dapat dilakukan dengan sangat mudah serta fleksibel. Struktur birokrasi dalam kemudahan klaim pada 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 menanganin 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 8ension888 maupun peserta dan 8ension888 untuk menggunakan layanan Jamsostek Mobile dalam mengurus pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Proses pengajuan klaim, dapat dilakukan melalui online maupun offline /onsite dengan 8ensio ke kantor.

Pengaruh Implementasi dan Kemudahan Klaim JMO terhadap JHT di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung

Hasil penelitian menunjukkan implementasi dan Kemudahan Klaim melalui JMO berpengaruh terhadap JHT di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian Arisoemaryo & Prasetyo (2022) dengan hadirnya teknologi dan informasi memudahkan semua orang dalam melakukan pengumpulan data atau berkas-berkas. Saat ini muncul berbagai inovasi dalam melakukan pengumpulan berkas dengan memanfaatkan kecanggihan digital, salah satunya teknologi yang sedang berkembang yaitu metode pengumpulan file secara online atau digital yang dapat dilakukan melalui telepon pintar, tablet dan 8ension8 pribadi di rumah yang dapat memudahkan client atau nasabah dalam melakukan pengumpulan berkas yaitu JMO (Jamsostek Mobile). BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung tidak hanya melayani menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile, namun dapat juga menggunakan antrian online lapak asik melalui website BPJS Ketenagakerjaan untuk proses pendaftaran dan pengumpulan dokumennya.

Berdasarkan penelitian Khairati (2021) untuk membantu pekerja yang ingin mengajukan klaim Jaminan Hari Tua dengan mudah untuk memenuhi kebutuhan hidup, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan menerapkan Lapak Asik di seluruh kantor cabang sejak Maret 2020 yang terdiri dari kanal online dan onsite. Dari kanal keduanya, lapak asik berbasis online menjadi sarana yang paling banyak diminati. Menurut Kumala, et al (2021) Jaminan Hari Tua adalah sebuah program yang punya nilai serta memiliki manfaat besar untuk menyangga hidupnya tenaga kerja, baik saat ini ataupun 9ension99. Jaminan hari tua bisa jadi sebagai 9ension9 rnsa depan buat berhadapan jika terjadi resiko seperti saat ini covid -19 serta 9ensio ekonomi. Berdasarkan PP No 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua, manfaat Jaminan Hari Tua dibayarkan jika peserta mencapai usia 9ension (56 tahun) termasuk juga peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri, PHK, meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya, mengalami cacat total tetap atau meninggal dunia.

KESIMPULAN

Bahwa Implementasi melalui Jamsostek Mobile (JMO) berpengaruh secara

signifikan terhadap program jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung, Kemudahan klaim melalui Jamsostek Mobile (JMO) berpengaruh secara signifikan terhadap program jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung, dan Implementasi dan kemudahan klaim melalui Jamsostek Mobile (JMO) berpengaruh secara simultan terhadap program jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisoemaryo, A., & Prasetio, B. (2022). Inovasi Layanan Digital BPJS Ketenagakerjaan: Studi Kasus Pemanfaatan Aplikasi JMO. *Jurnal Transformasi Digital Layanan Publik*, 3(1), 41–55. <https://doi.org/10.2222/jtdlp.v3i1.2022>
- Azmarani, U. (2024). Pengaruh Implementasi, Kemudahan Klaim Terhadap Program Jaminan Hari Tua (JHT) Informal Melalui Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. Skripsi. Universitas Malahayati. Diakses dari: <https://repository.malahayati.ac.id/index.php/manajemen/article/view/3586>
- BPJS Ketenagakerjaan. (2023). Panduan Layanan Program Jaminan Hari Tua. Diakses dari: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>
- Cahyani, Z. N., Setiawan, E. R., & Sunindya, B. R. (2024). Implementasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam Meningkatkan Layanan Online Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, 1(2), 28-35. Diakses dari: <https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/ijhimr/article/view/4975>
- Hakiki, S. A. S., & Samsudin, A. (2024). Pemanfaatan Aplikasi JMO untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya. *Economics and Business Management Journal (EBMJ)*, 3(2). <https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/396gembirapkm.my.id>
- Khairati, K. (2021). Lapak Asik sebagai Inovasi Layanan Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan di Era Pandemi. *Jurnal Manajemen dan Inovasi Pelayanan Publik*, 5(2), 132–148.
- Kumala, I., et al. (2021). Pentingnya Jaminan Hari Tua bagi Pekerja Sektor Informal. *Jurnal Proteksi Sosial dan Kesejahteraan*, 2(4), 77–90.
- Masrohatin, S., Nisa, N., & Rodliyah, K. (2024). Implementasi Aplikasi Jamsostek Mobile pada Proses Pencairan Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(01), 143–154. <https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/396gembirapkm.my.id>
- Perwira, D. (2003). Perlindungan Sosial Bagi Pekerja Sektor Informal. *Jurnal Sosial dan Ketenagakerjaan Indonesia*, 1(2), 45–58.
- Piteradja, S. (2017). Kebijakan Publik dan Implementasinya dalam Program Jaminan Sosial di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 2(1), 12–26.
- Tambunan, T. (2020). Perkembangan BPJS Ketenagakerjaan dan Jaminan Hari Tua di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Sosial*, 4(2), 87–100.
- Trimartina, S. P. (2022). Gambaran Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. *Journal of Health Education and Literacy*, 6(1). Diakses dari: <https://doi.org/10.31605/j-health.v6i1.2871ojs.unsulbar.ac.id>